



Institut
d'Assistència
Sanitària

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

IAS 2020

Índex

Metodologia	Pàgina. 3
Cirurgia Major Ambulatòria.....	Pàgina. 8
Atenció Hospitalària	Pàgina 19
Urgències generals.....	Pàgina 31
Urgències psiquiatria.....	Pàgina. 43
Urgències pediatria.....	Pàgina. 56
Urgències ginecologia.....	Pàgina. 68
Centre Salut Mental Infanto Juvenil	Pàgina. 81
Extraccions	Pàgina. 94

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 2020, i estratificada per les unitats assistencials. Es van realitzar 2.230 trucades i es van aconseguir 871 enquestes vàlides que representa que van ser necessàries 2,56 trucades per aconseguir un cas vàlid.

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

Serveis	Visites/ mes	Mida de mostra	Enquestes
Cirurgia Major Ambulatòria	324	75	75
Hospitalització general	593	84	84
Urgències generals	3.150	95	95
Urgències psiquiatria	411	79	79
Urgències pediatria	541	83	84
Urgències ginecològiques	404	79	79
CSMIJ	518	290	291
Extraccions	674	85	85
TOTAL	6.614	870	871

2. Recollida de dades

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

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

3. Anàlisi de dades i exposició dels resultats

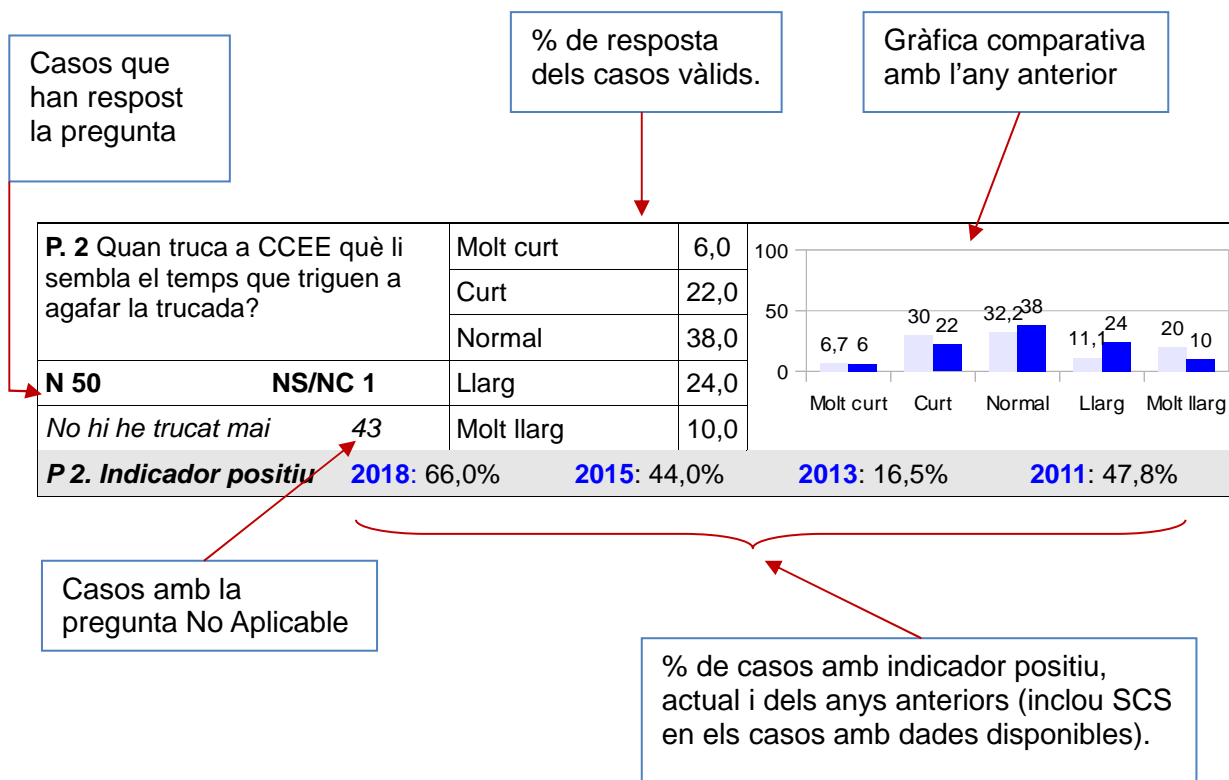
L'anàlisi dels resultats i la confecció de l'informe s'ha fet, com cada any, en col·laboració amb els professionals de l'antiga unitat d'assessorament metodològic de l'IAS qui ha elaborat prèviament l'anàlisi descriptiva de les dades; utilitzant mesures de tendència central i dispersió per a les dades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

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

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

A la figura presentada a continuació, s'exposa la representació de les diferents preguntes i la informació que s'ofereix. Inclou, el nombre de persones que han respost la pregunta (N), les que han contestat "no ho sé" o "no vull contestar" (NS/NC), el percentatge de resposta vàlida, una gràfica comparativa amb la comparativa de resposta vàlida de la última enquesta i els indicadors positius de les últimes 3 enquestes i l'actual (en cas de tenir dades del SCS actuals s'han incorporat els indicadors positius en el lloc del quart indicador més antic de les dades de l'IAS).

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



4. Planificació enquestes 2015-2020

L'IAS fa enquestes de satisfacció dels usuaris des de l'any 2004. Aquest any 2020 s'ha acabat amb la planificació feta 2015-2020 i en el quadre adjunt es presenta la nova planificació de les enquestes de satisfacció previstes fins l'exercici 2020-2025.

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

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Atenció Hospitalària						
Hospital de dia (CMA)						
Urgències Generals						
Urgències Psiquiatria						
Urgències pediatria						
Urgències ginecologia						
Extraccions Hospital Santa Caterina						
Consultes externes						
CAS Drogodependències						
Centres de Salut Mental Infanto-juvenil						
Hospitalització Psiquiatria						
Centres de Salut Mental Adults						
Atenció socio sanitària						
Llar residència						

IAS

CatSalut

5. Avaluació dels resultats

L'objecte d'aquest informe és posar de relleu, des de la perspectiva de les persones ateses al conjunt de serveis de l'IAS, les àrees de millora dels serveis analitzats. S'han tingut en compte els indicadors positius que estan per sota del 75% i aquells indicadors positius que han tingut una disminució de 10 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
CIRURGIA MAJOR AMBULATÒRIA
IAS 2020**

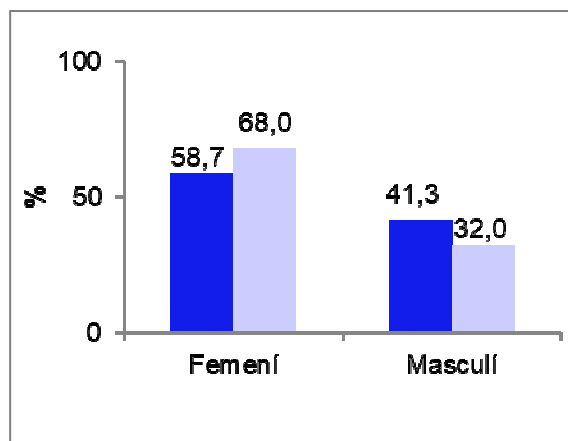
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2020	75
IAS 2018	75

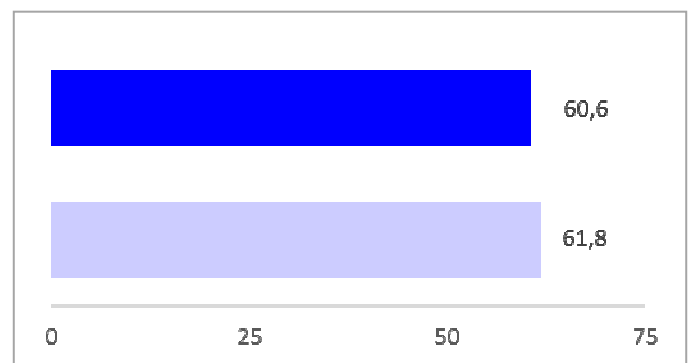
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2020
IAS 2018

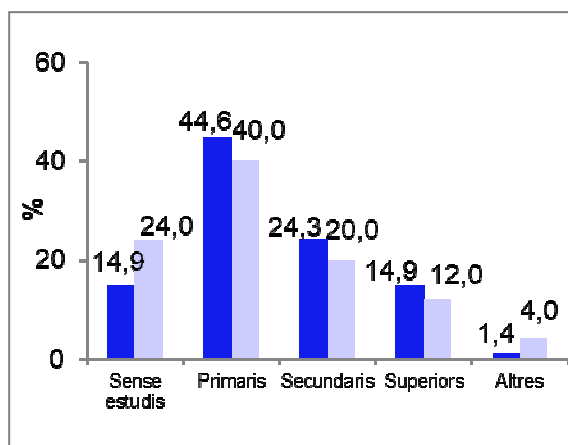
Gènere



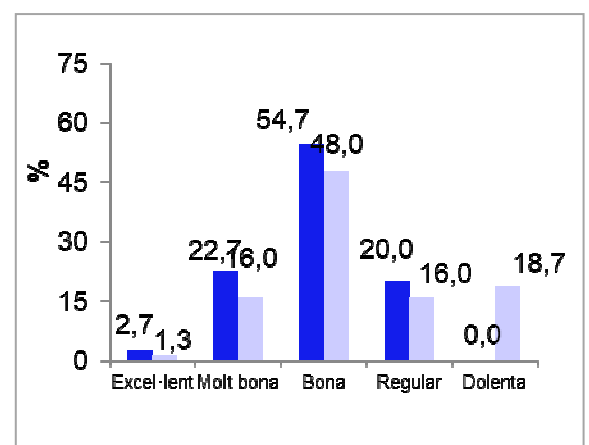
Edat



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?	Perfectes		22,7	
	Molt bones		66,7	
	Bones		8,0	
N 74	NS/NC 0	Regulars	1,3	
No em van donar informació 1		Dolentes	0,0	
P 1. Indicador positiu			2020: 97,3% 2018: 98,7% 2017: -----% 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		32,8	
	Molt bona		63,9	
	Bona		0,0	
N 61	NS/NC 12	Regular	3,3	
No em van donar informació 2		Dolenta	0,0	
P 2. Indicador positiu			2020: 96,7% 2018: 100% 2017: -----% SCS: 95,3%	
P.3 Com valora l'atenció que va rebre durant aquestes proves (preoperatories)?	Perfecta		50,0	
	Molt bona		45,2	
	Bona		1,6	
	Regular		3,2	
N 62	NS/NC 13	Dolenta	0,0	
P 3. Indicador positiu			2020: 96,8% 2018: 100% 2017: -----% 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 ambulatòria fins que li van realitzar?	Molt curt		4,1	
	Curt		13,5	
	Normal		35,1	
	Llarg		33,8	
N 74	NS/NC 1	Molt llarg	13,5	
P 4. Indicador positiu			2020: 52,7% 2018: 54,7% 2017: 57,1% 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		87,3	
	Molt bona		8,5	
	Bona		2,8	
N 71	NS/NC 3	Regular	1,4	
No em varen donar informació 1		Dolenta	0,0	
P 5. Indicador positiu			2020: 98,6% 2018: 100% 2017: -----% SCS: 96,0%	
P.6 Valori la comoditat de l'espai on va estar abans de la intervenció (sala, espai, box ...)?	Perfecte		16,7	
	Molt bona		59,1	
	Bona		21,2	
	Regular		1,5	
N 66	NS/NC 9	Dolenta	1,5	
P 6. Indicador positiu			2020: 97,0% 2018: 100% 2017: -----% 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		28,8	<table border="1"> <caption>Data for P.7 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>28,8</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>53,0</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>13,6</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>4,5</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Value (%)	Perfecte	28,8	Molt bé	53,0	Bé	13,6	Regular	4,5	Malament	0,0
	Category	Value (%)														
	Perfecte	28,8														
	Molt bé	53,0														
Bé	13,6															
Regular	4,5															
Malament	0,0															
Molt bé		53,0														
Bé		13,6														
Regular		4,5														
N 66	NS/NC 9	Malament	0,0													
P 7. Indicador positiu 2020: 95,5% 2018: 97,3% 2017: 95,5% SCS: -----%																
P.8 Tenint en compte l'hora d'intervenció que li havien donat, com valora la puntualitat per entrar a quiròfan?	Perfecte		21,1	<table border="1"> <caption>Data for P.8 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>21,1</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>43,7</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>19,7</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>12,7</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>2,8</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Value (%)	Perfecte	21,1	Molt bé	43,7	Bé	19,7	Regular	12,7	Malament	2,8
	Category	Value (%)														
	Perfecte	21,1														
	Molt bé	43,7														
Bé	19,7															
Regular	12,7															
Malament	2,8															
Molt bé		43,7														
Bé		19,7														
Regular		12,7														
N 71	NS/NC 4	Malament	2,8													
P 8. Indicador positiu 2020: 84,5% 2018: 78,8% 2017: -----% SCS: 87,7%																
P.9 Què li sembla la informació que li van donar sobre com seria la intervenció?	Perfecte		37,8	<table border="1"> <caption>Data for P.9 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>37,8</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>56,8</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Value (%)	Perfecte	37,8	Molt bé	56,8	Bé	2,7	Regular	2,7	Malament	0,0
	Category	Value (%)														
	Perfecte	37,8														
	Molt bé	56,8														
Bé	2,7															
Regular	2,7															
Malament	0,0															
Molt bé		56,8														
Bé		2,7														
Regular		2,7														
N 74	NS/NC 1	Malament	0,0													
P 9. Indicador positiu 2020: 97,3% 2018: 98,6% 2017: -----% SCS: 93,0%																
P.10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que van tenir amb vostè el personal d'infermeria?	Perfecte		78,7	<table border="1"> <caption>Data for P.10 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>78,7</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>21,3</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> </tbody> </table>	Category	Value (%)	Perfecte	78,7	Molt bé	21,3	Bé	0,0	Regular	0,0	Malament	0,0
	Category	Value (%)														
	Perfecte	78,7														
	Molt bé	21,3														
Bé	0,0															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
Molt bé		21,3														
Bé		0,0														
Regular		0,0														
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0													
P 10. Indicador positiu 2020: 100% 2018: 98,7% 2017: 100% SCS: 98,1%																
P.11 Com valora el tracte personal, l'amabilitat, que van tenir amb vostè el personal mèdic?	Perfecte		78,7	<table border="1"> <caption>Data for P.11 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>78,7</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>20,0</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>1,3</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Value (%)	Perfecte	78,7	Molt bé	20,0	Bé	0,0	Regular	1,3	Malament	0,0
	Category	Value (%)														
	Perfecte	78,7														
	Molt bé	20,0														
Bé	0,0															
Regular	1,3															
Malament	0,0															
Molt bé		20,0														
Bé		0,0														
Regular		1,3														
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0													
P 11. Indicador positiu 2020: 98,7% 2018: 100% 2017: 98,6% 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		60,0	<table border="1"> <caption>Data for P.12 Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>60,0</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>37,3</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Value (%)	Perfecte	60,0	Molt bé	37,3	Bé	2,7	Regular	0,0	Malament	0,0
	Category	Value (%)														
	Perfecte	60,0														
	Molt bé	37,3														
Bé	2,7															
Regular	0,0															
Malament	0,0															
Molt bé		37,3														
Bé		2,7														
Regular		0,0														
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0													
P 12. Indicador positiu 2020: 100% 2018: 98,7% 2017: 100% SCS: 96,5%																

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.13 Va tenir la sensació d'estar en bones mans durant la intervenció?	Sempre		97,3	
	Gairebé sempre		2,7	
	Sovint		0,0	
	Poques vegades		0,0	
N 74	NS/NC 1	Mai	0,0	
P 13. Indicador positiu 2020: 100% 2018: 100% 2017: 100% SCS: 97,0%				
P.14 Al llarg de la intervenció, va sentir/tenir dolor?	Mai, gairebé mai		90,3	
	Poques vegades		6,9	
	Sovint		0,0	
	Gairebé sempre		1,4	
N 72	NS/NC 3	Sempre	1,4	
P 14. Indicador positiu 2020: 97,2% 2018: 96,0% 2017: -----% 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		2,7	
	Curt		9,3	
	Normal		76,0	
	Llarg		10,7	
N 75	NS/NC 0	Molt llarg	1,3	
P 15. Indicador positiu 2020: 88,0% 2018: 100% 2017: -----% SCS: 93,6%				
P.16 Com considera que es va respectar la seva intimitat?	Perfecta		97,3	
	Molt bé		1,3	
	Bé		0,0	
	Regular		1,3	
N 75	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 16. Indicador positiu 2020: 98,7% 2018: 100% 2017: 95,7% 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		67,6	
	Molt bé		23,9	
	Bé		5,6	
N 71	NS/NC 0	Regular	2,8	
<i>No em van donar informació</i> 4		Malament	0,0	
P 17. Indicador positiu 2020: 97,2% 2018: 100% 2017: 95,7% 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		89,0	
	Molt bé		9,6	
	Bé		0,0	
	Regular		1,4	
N 73	NS/NC 2	Malament	0,0	
P 18. Indicador positiu 2020: 98,6% 2018: 100% 2017: -----% 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	93,9	
		Molt bé	0,0	
		Bé	0,0	
	N 33	NS/NC 6	Regular	
	No vaig rebre cap trucada	Malament	0,0	
P 19. Indicador positiu 2020: 93,9% 2018: 100% 2017: -----% 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	88,1	
	N 59	NS/NC 16	No	
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	100	
		Curt	0,0	
		Normal	0,0	
	N 1	NS/NC 1	Llarg	
	No vaig necessitar trucar	Molt llarg	0,0	
P 21. Indicador positiu 2020*: 100% 2018*: 50,0% 2017: 66,7% 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	100	
		Molt bé	0,0	
		Bé	0,0	
	N 1	NS/NC 1	Regular	
	No hi vaig trucar	Malament	0,0	
P 22. Indicador positiu 2020*: 100% 2018*: 100% 2017: -----% 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	47,8	
		Molt bé	43,3	
		Bé	4,5	
		Regular	3,0	
N 67	NS/NC 8	Malament	1,5	
P 23. Indicador positiu 2020: 95,5% 2018: 96,0% 2017: -----% SCS: 88,5%				
P.24 Com valora el seguiment que li han realitzat els professionals després de la intervenció?		Perfecte	35,7	
		Molt bé	57,1	
		Bé	2,9	
		Regular	1,4	
N 70	NS/NC 5	Malament	2,9	
P 24. Indicador positiu 2020: 95,7% 2018: 97,3% 2017: -----% SCS: 92,6%				

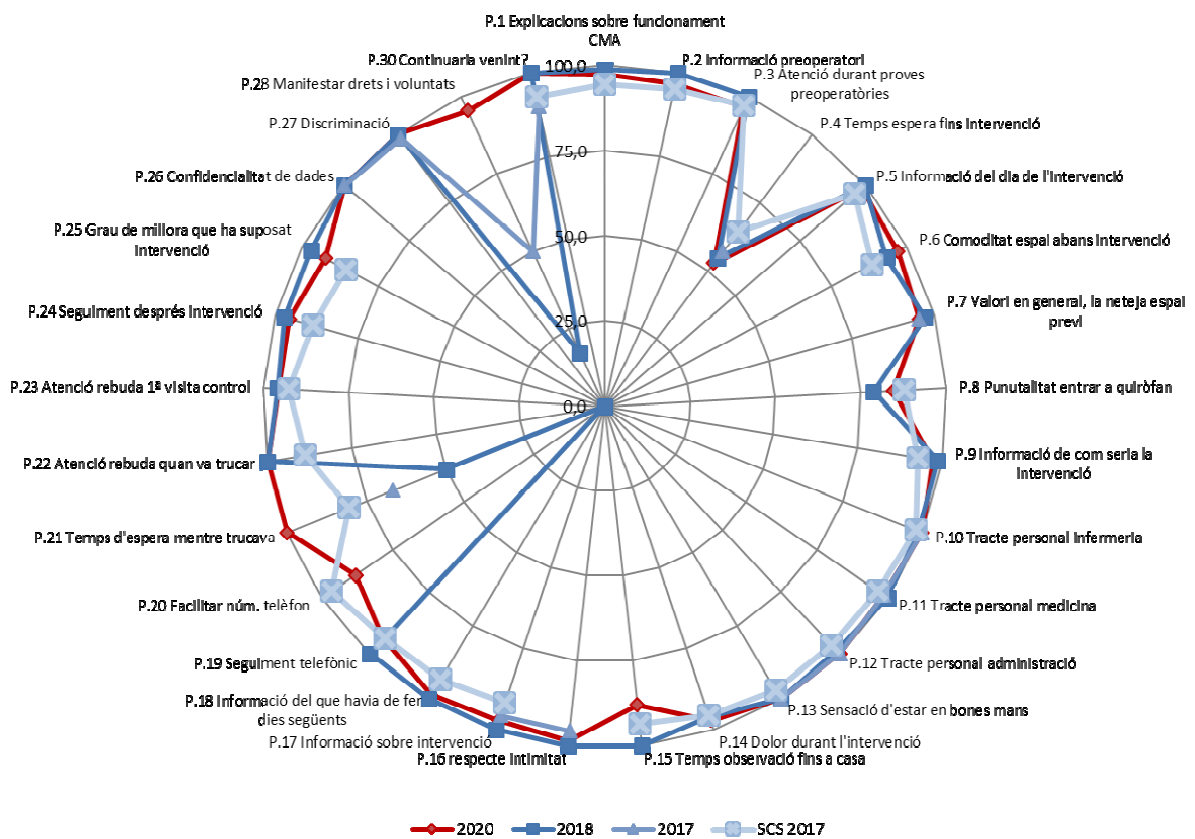
*han respost menys de 5 participants de la mostra i la valoració dels indicadors positius és poc representativa.

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.25 Quin diria que ha estat el grau de millora que li ha suposat la intervenció realitzada?		Excel·lent	17,9	
		Molt bo	49,3	
		Bo	25,4	
		Regular	3,0	
N 67	NS/NC 8	Dolent	4,5	
P 25. Indicador positiu 2020: 92,5% 2018: 97,4% 2017: -----% 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	98,5	
		Gairebé sempre	1,5	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	0,0	
N 68	NS/NC 7	Mai	0,0	
P 26. Indicador positiu 2020: 100% 2018: 100% 2017: 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	
		Poques vegades	0,0	
		Sovint	0,0	
		Gairebé sempre	0,0	
N 72	NS/NC 3	Sempre	0,0	
P 27. Indicador positiu 2020: 100% 2018: 100% 2017: 98,7% 2013: 100%				
P.28 Considera que durant la seva estada a l'Hospital de dia se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?		Sempre	93,2	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	2,3	
		Poques vegades	4,5	
N 44	NS/NC 31	Mai/ Gairebé mai	0,0	
P 28. Indicador positiu 2020: 95,5% 2018: 17,3% 2017*: 50,0% SCS: -----%				

ciat	Categories	%	Distribució respostes
P.29 Valori el seu grau de satisfacció global amb les consultes hospital de dia.	Satisfacció	9,0 (1,2)	
P.30 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	100	
	No ho sé	0,0	
N 75 NS/NC 0	No	0,0	
P 30. Indicador positiu 2020: 100% 2018: 100% 2017: 89,9% SCS: 92,8%			

3. Representació gràfica.

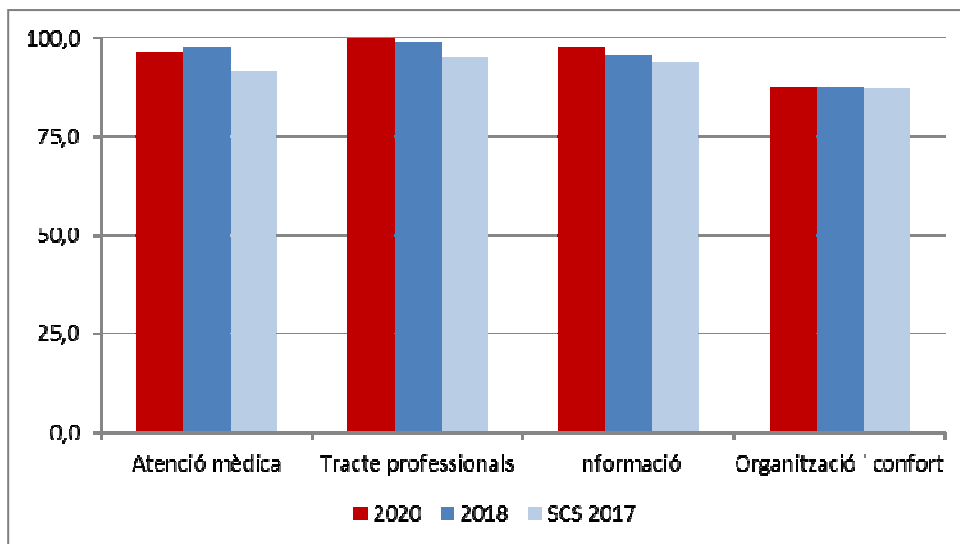
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2020 i en comparació amb les dades del 2018 i 2017 i les dades del SCS 2017.



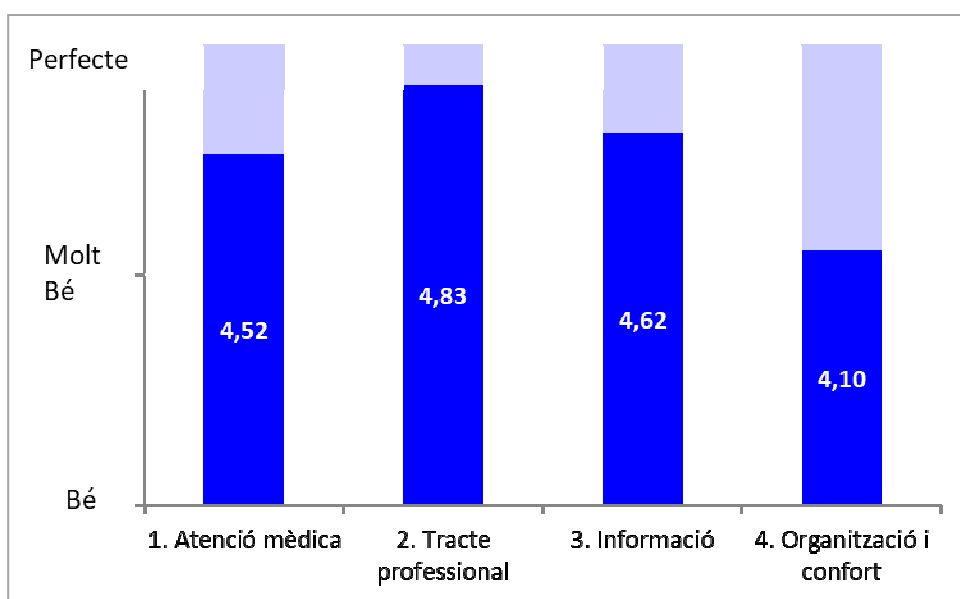
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

Les diferents preguntes s'han agrupat en 4 grans dimensions: Atenció mèdica (P6-7, P10, P16-17), Tracte amb els professionals (P8-9, P14-15, P18-21, P28), Informació (P22-26) i Organització i confort (P1-5, P11-13). A continuació es presenten els Indicadors positius per cada factor (% de casos que han valorat tots els ítems del factor de forma positiva) i els índex de valoració global positiva per a cada factor, que és la puntuació mitjana de cada factor entenent que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global positiva per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una variació superior al 10%.

Cirurgia Major Ambulatòria			
Enunciat	2020	2018	Diferència
P.4 Temps d'espera fins a la intervenció	52,7%	54,7%	-
P.15 Un cop finalitzada la intervenció, com valora el temps que va haver d'estar en observació abans de marxar a casa?	88,0%	100%	-
P.28 Considera que durant la seva estada a l'Hospital de dia se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	95,5%	17,3%	+

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI
ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
IAS 2020

1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2020	84
IAS 2019	83

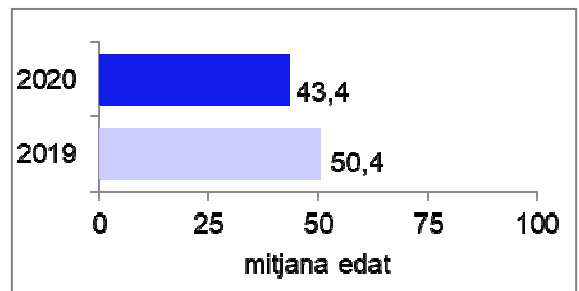
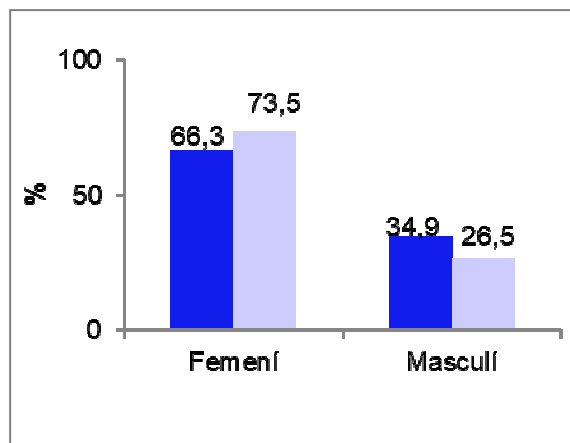
1.1 Característiques sociodemogràfiques

2020

2019

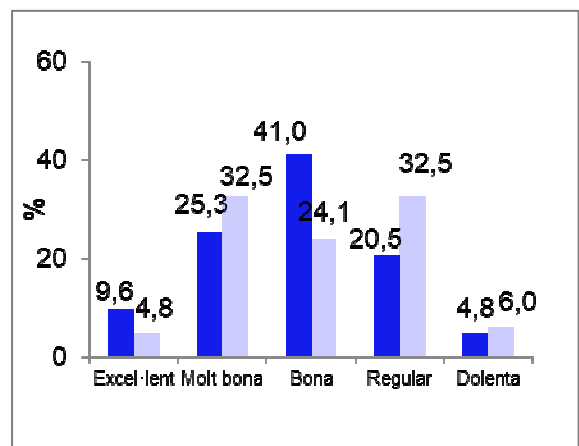
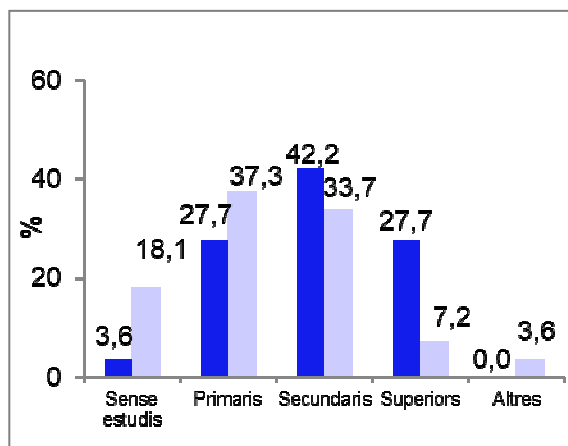
Sexe

Edat



Estudis

Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes		
FILTRE. Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	N 84	NS/NC 0	Urgències	71,4		
			Programat o llista d'espera	28,6		
P.0 Com valora els tràmits que va haver de fer al servei d'admissions/unitat d'admissions de l'Hospital?	N 20	NS/NC 64	Perfecte	5,0		
			Molt bé	60,0		
			Bé	25,0		
			Regular	10,0		
P.0 Indicador positiu			2020: 90,0%	2019: 100%	2017: 81,4%	CatSalut: ---%
P.1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	N 21	NS/NC 63	Molt curt	4,8		
			Curt	33,3		
			Normal	28,6		
			Llarg	4,8		
			Molt llarg	28,6		
P.1 Indicador positiu			2020: 66,7%	2019: 50,0%	2017: 67,6%	CatSalut: 77,8%
P.2 Un cop a l'habitació què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	N 66	NS/NC 7	Perfecte	66,7		
			Molt bé	24,2		
			Bé	9,1		
<i>No em van donar informació</i>			11	Regular	0,0	
P.2 Indicador positiu			2020: 100%	2019: 100%	2017: 97,2%	CatSalut: 97,4%
P.3 Valori en general la comoditat de l'habitació?	N 83	NS/NC 1	Perfecte	39,8		
			Molt bé	51,8		
			Bé	4,8		
			Regular	3,6		
P.3 Indicador positiu			2020: 96,4%	2019: 75,9%	2017: 88,7%	CatSalut: 92,5%
P.4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	N 82	NS/NC 2	Perfecte	39,0		
			Molt bé	51,2		
			Bé	6,1		
			Regular	3,7		
P.4 Indicador positiu			2020: 96,3%	2019: 86,7%	2017: 81,0%	CatSalut: 86,3%

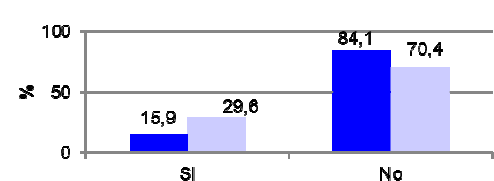
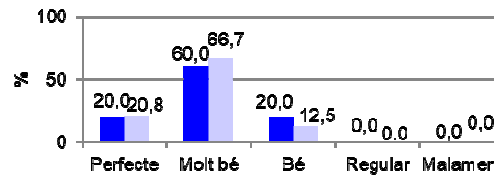
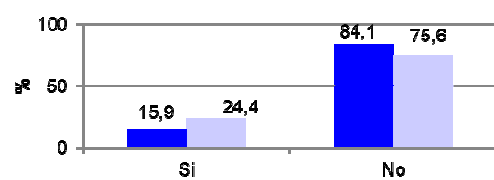
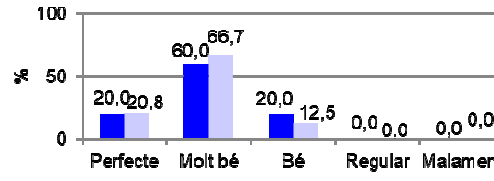
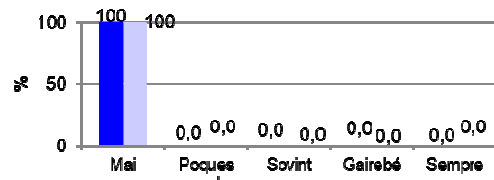
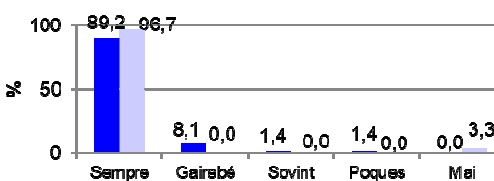
*dades CATSALUT actualitzades a 2018

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.5 Valori en general la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de l'habitació on va estar ingressat/da.	Perfecte		63,9	
	Molt bé		36,1	
	Bé		0,0	
	Regular		0,0	
N 83	NS/NC 1	Malament	0,0	
P.5 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 98,7% CatSalut: ----%				
P.6 Valori en general, l'estat de la llenceria/bugaderia (llençols, pijames, tovalloles, etc.) de l'habitació on va estar ingressat/da.	Perfecte		65,1	
	Molt bé		34,9	
	Bé		0,0	
	Regular		0,0	
N 83	NS/NC 1	Malament	0,0	
P.6 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 97,6% 2017: 96,3% CatSalut: ----%				
P.7 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai		79,7	
	Poques vegades		4,7	
	Sovint		1,6	
<i>Vaig estar sol</i> 17	Bastantes vegades		3,1	
N 64	NS/NC 3	Sempre	10,9	
P.7 Indicador positiu 2020: 85,9% 2019: 93,8% 2017: 98,7% CatSalut: 95,8%				
P.8 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte		6,8	
	Molt bé		34,2	
	Bé		35,6	
	Regular		15,1	
N 73	NS/NC 11	Malament	8,2	
P.8 Indicador positiu 2020: 76,7% 2019: 80,6% 2017: 80,6% CatSalut: 78,5%				
P.9 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom del metge/sa que el/la va atendre?	Sempre		98,6	
	Gairebé sempre		0,0	
	Sovint		1,4	
	Poques vegades		0,0	
N 73	NS/NC 11	Mai/Gairebé mai	0,0	
P.9 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 97,0% CatSalut: ----%				
P.10 Un cop ingressat a la planta , li van dir el nom dels infermers/eres que el/la van atendre?	Sempre		97,2	
	Gairebé sempre		1,4	
	Sovint		1,4	
	Poques vegades		0,0	
N 72	NS/NC 12	Mai/Gairebé mai	0,0	
P.10 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 97,1% CatSalut: ----%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.11 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte		86,9	
	Molt bé		10,7	
	Bé		0,0	
	Regular		2,4	
N 84	NS/NC 0	Malament	0,0	
P.11 Indicador positiu 2020: 97,6% 2019: 95,0% 2017: 95,0% CatSalut: 98,8%				
P.12 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal metge?	Perfecte		86,7	
	Molt bé		13,3	
	Bé		0,0	
	Regular		0,0	
N 83	NS/NC 1	Malament	0,0	
P.12 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 96,2% CatSalut: 97,5%				
P.13 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte		70,3	
	Molt bé		25,7	
	Bé		0,0	
	Regular		1,4	
N 74	NS/NC 10	Malament	2,7	
P.13 Indicador positiu 2020: 95,9% 2019: 100% 2017: 97,2% CatSalut: -----%				
P.14 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè el personal zelador/portalliteres?	Perfecte		87,8	
	Molt bé		12,2	
	Bé		0,0	
	Regular		0,0	
N 82	NS/NC 2	Malament	0,0	
P.14 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 97,5% CatSalut: ---%				
FILTRE. Mentre va estar ingressat el van operar?	Si		48,8	
	N 84	NS/NC 0	No	
P.15 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?				
	Perfecte		73,2	
	Molt bé		24,4	
	Bé		0,0	
<i>No em van donar informació</i> 0	Regular		0,0	
N 41	NS/NC 0	Malament	2,4	
P.15 Indicador positiu 2020: 97,6% 2019: 100% 2017: 98,0% CatSalut: 91,7%				

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
FILTRE. Li van demanar el consentiment informat (permís, la firma, ...), abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	91,2	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Si</td><td>91,2</td></tr> <tr><td>No</td><td>7,4</td></tr> <tr><td>No ho recordo</td><td>1,5</td></tr> </table>	Resposta	%	Si	91,2	No	7,4	No ho recordo	1,5				
	Resposta	%													
Si	91,2														
No	7,4														
No ho recordo	1,5														
No	7,4														
N 68 NS/NC 16	No ho recordo	1,5													
P.16 Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecte	56,0	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>56,0</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>38,1</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>1,2</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,6</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr> </table>	Resposta	%	Perfecte	56,0	Molt bé	38,1	Bé	1,2	Regular	3,6	Malament	1,2
	Resposta	%													
	Perfecte	56,0													
	Molt bé	38,1													
Bé	1,2														
Regular	3,6														
Malament	1,2														
Molt bé	38,1														
Bé	1,2														
<i>No em van donar explicacions</i> 0	Regular	3,6													
N 84 NS/NC 0	Malament	1,2													
P.16 Indicador positiu 2020: 95,2% 2019: 100% 2017: 97,4% CatSalut: 91,1%															
P.17 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecte	53,9	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>53,9</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>38,2</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>5,3</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>1,3</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,3</td></tr> </table>	Resposta	%	Perfecte	53,9	Molt bé	38,2	Bé	5,3	Regular	1,3	Malament	1,3
	Resposta	%													
	Perfecte	53,9													
	Molt bé	38,2													
Bé	5,3														
Regular	1,3														
Malament	1,3														
Molt bé	38,2														
<i>No em van fer proves</i> 7	Bé	5,3													
<i>No em van informar</i> 0	Regular	1,3													
N 76 NS/NC 1	Malament	1,3													
P.17 Indicador positiu 2020: 97,4% 2019: 100% 2017: 97,0% CatSalut: 88,0%															
P.18 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecte	55,4	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>55,4</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>39,8</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>3,6</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr> </table>	Resposta	%	Perfecte	55,4	Molt bé	39,8	Bé	3,6	Regular	0,0	Malament	1,2
	Resposta	%													
	Perfecte	55,4													
	Molt bé	39,8													
Bé	3,6														
Regular	0,0														
Malament	1,2														
Molt bé	39,8														
Bé	3,6														
Regular	0,0														
N 83 NS/NC 1	Malament	1,2													
P.18 Indicador positiu 2020: 98,8% 2019: 100% 2017: 96,2% CatSalut: 94,9%															
P.19 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte	55,4	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>55,4</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>41,0</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>2,4</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,2</td></tr> </table>	Resposta	%	Perfecte	55,4	Molt bé	41,0	Bé	2,4	Regular	0,0	Malament	1,2
	Resposta	%													
	Perfecte	55,4													
	Molt bé	41,0													
Bé	2,4														
Regular	0,0														
Malament	1,2														
Molt bé	41,0														
Bé	2,4														
Regular	0,0														
N 83 NS/NC 1	Malament	1,2													
P.19 Indicador positiu 2020: 98,8% 2019: 95,2% 2017: 97,4% CatSalut: 93,7%															
P.20 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	91,7	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>%</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>91,7</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>6,0</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>2,4</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>0,0</td></tr> <tr><td>Mai</td><td>0,0</td></tr> </table>	Resposta	%	Sempre	91,7	Gairebé sempre	6,0	Sovint	2,4	Poques vegades	0,0	Mai	0,0
	Resposta	%													
	Sempre	91,7													
	Gairebé sempre	6,0													
Sovint	2,4														
Poques vegades	0,0														
Mai	0,0														
Gairebé sempre	6,0														
Sovint	2,4														
Poques vegades	0,0														
N 84 NS/NC 0	Mai/Gairebé mai	0,0													
P.20 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 97,5% CatSalut: 97,4%															

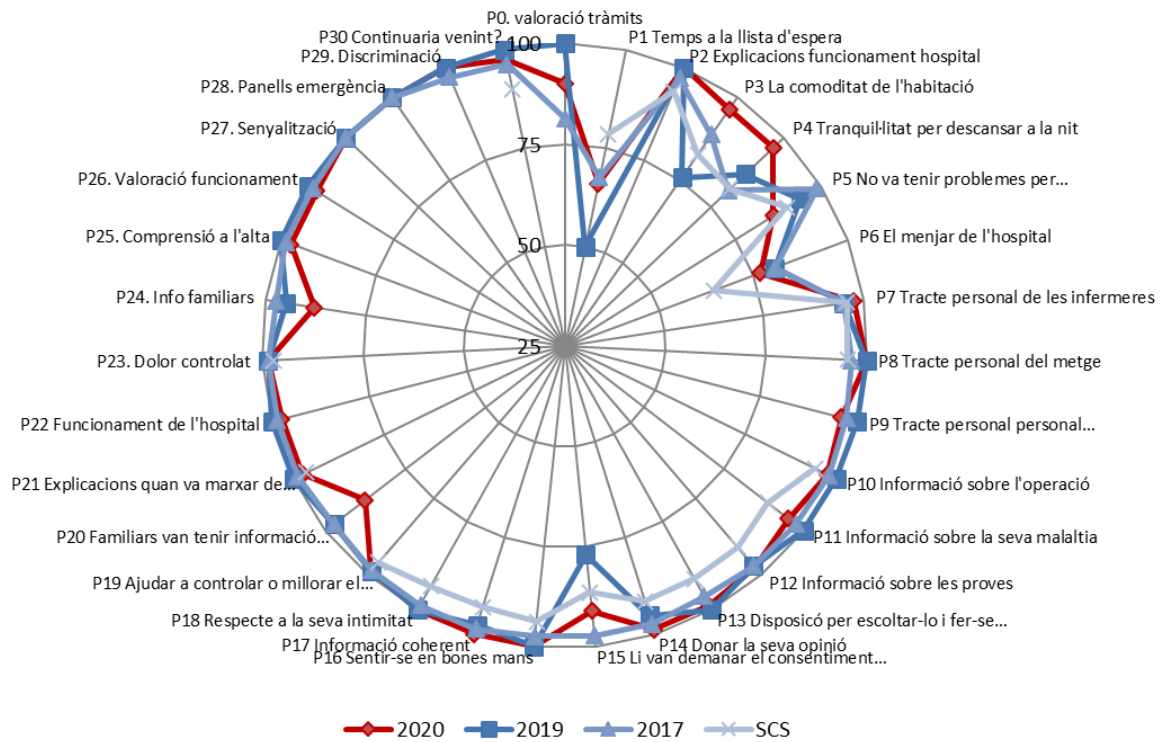
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.21 La informació que li van donar els diferents professionals de salut era coherent?		Sempre	95,1	
		Gairebé sempre	4,9	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	0,0	
N 82	NS/NC 2	Mai/Gairebé mai	0,0	
P.21 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 97,6% 2017: 98,7% CatSalut: 94,2%				
P.22 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	96,4	
		Molt bé	2,4	
		Bé	1,2	
		Regular	0,0	
N 83	NS/NC 1	Malament	0,0	
P.22 Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 98,7% CatSalut: 97,4%				
P 23. Quan va tenir dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	90,7	
		Gairebé sempre	4,0	
		Sovint	4,0	
<i>No vaig tenir dolor</i>	7	Poques vegades	1,3	
N 75	NS/NC 2	Mai/Gairebé mai	0,0	
P.23 Indicador positiu 2020: 98,7% 2019: 98,7% 2017: 98,5% CatSalut: 97,2%				
P 24. Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	68,3	
		Gairebé sempre	11,0	
		Sovint	8,5	
<i>No vaig anar acompanyat</i>	0	Poques vegades	3,7	
N 82	NS/NC 2	Mai/Gairebé mai	8,5	
P.24 Indicador positiu 2020: 87,8% 2019: 94,9% 2017: 97,4% CatSalut: ----%				
P 25. Quan va marxar de l'hospital va entendre el que havia de fer?		Perfecte	86,4	
		Molt bé	9,9	
		Bé	1,2	
<i>No en van explicar res</i>	3	Regular	2,5	
N 81	NS/NC 0	Malament	0,0	
P.25 Indicador positiu 2020: 97,5% 2019: 100% 2017: 98,8% CatSalut: ----%				
P 26. En general com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	36,9	
		Molt bé	46,4	
		Bé	14,3	
		Regular	2,4	
N 84	NS/NC 0	Malament	0,0	
P.26 Indicador positiu 2020: 97,6% 2019: 100% 2017: 98,7% CatSalut: ----%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb la senyalització de les sortides d'emergència?	Sí		15,9	
	No		84,1	
N 63	NS/NC 21			
P.27 Com valora la senyalització de les sortides d'emergència?	Perfecte		20,0	
	Molt bé		60,0	
	Bé		20,0	
	Regular		0,0	
N 10	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 27. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 100% CatSalut: ---%				
FILTRE. Durant la seva estada o visita al centre es va fixar amb els panells que indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	Sí		15,9	
	No		84,1	
N 63	NS/NC 21			
P.28 Com valora els panells on s'indiquen els recorreguts en cas d'emergència?	Perfecte		20,0	
	Molt bé		60,0	
	Bé		20,0	
	Regular		0,0	
N 20	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 28. Indicador positiu 2020: 100 % 2019: 100 % 2017: 100 % CatSalut: ---%				
P.29 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió duran el seu ingrés?	Mai/ gairebé mai		100	
	Pocques vegades		0,0	
	Sovint		0,0	
	Quasi sempre		0,0	
N 84	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 29. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2017: 97,5% CatSalut: ---%				
P.30 Considera que durant el seu ingrés se li ha donat la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre		89,2	
	Gairebé sempre		8,1	
	Sovint		1,4	
	Pocques vegades		1,4	
N 74	NS/NC 10	Mai/Gairebé mai	0,0	
P 30. Indicador positiu 2020: 98,6% 2019: 96,7% 2017: 97,4% CatSalut: ---%				

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P31. Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital.	Satisfacció	9,1 (1,3)	<p>2020: 9,1 2018: 8,8</p> <p>Puntuació mitjana</p>
P32. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	97,6	<p>Si: 97,6 (2020), 100 (2019) No: 0,0 (2020), 0,0 (2019) No ho sé: 3,6 (2020), 0,0 (2019)</p>
	No ho sé	0,0	
	N 84 NS/NC 0	No	
P 32. Índex de satisfacció			2020: 97,6% 2019: 100% 2017: 96,2% CatSalut: 90,0%

3. Representació gràfica.

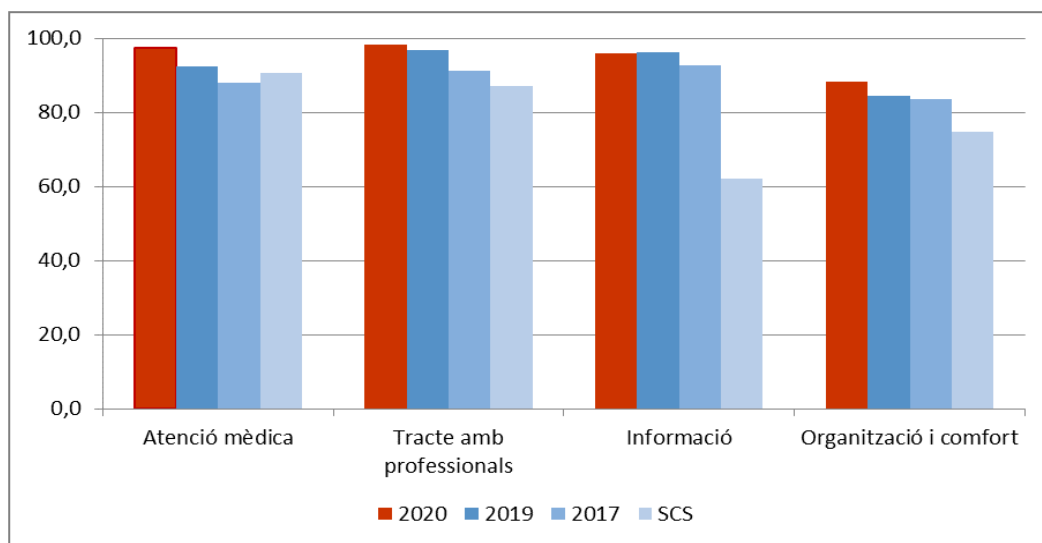
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2020 en comparació amb les dades generades per l'IAS 2019 i 2017 i les proporcionades pel SCS 2018.



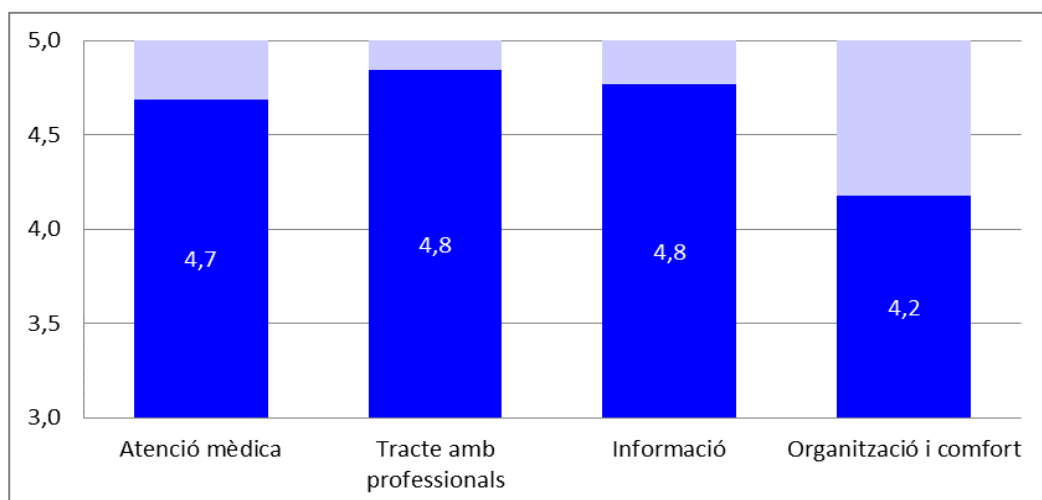
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una variació superior al 10%

Hospitalització			
Enunciat	2020	2019	Diferència
P.1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	66,0%	50,0%	+
P.3 Valori en general la comoditat de l'habitació?	96,4%	75,9%	+

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI

URGÈNCIES GENERALS

IAS 2020

1. Descripció de la mostra

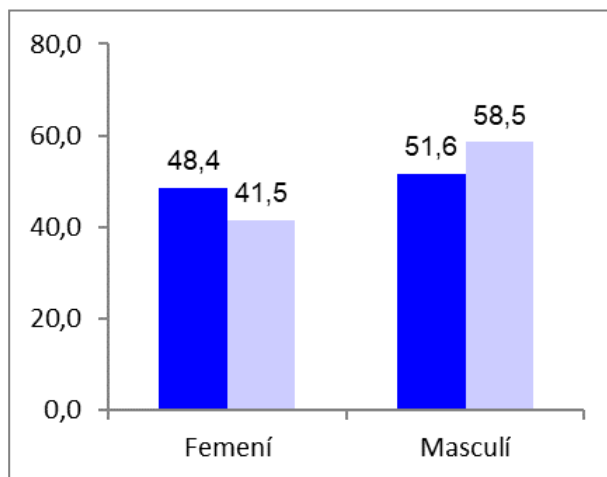
	Nombre d'enquestes
IAS 2020	95
IAS 2018	94

1.1 Característiques sociodemogràfiques

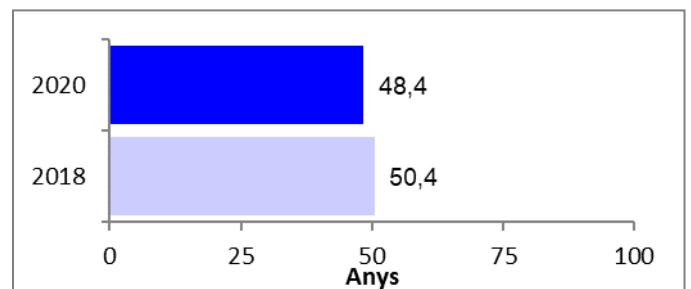
IAS 2020

IAS 2018

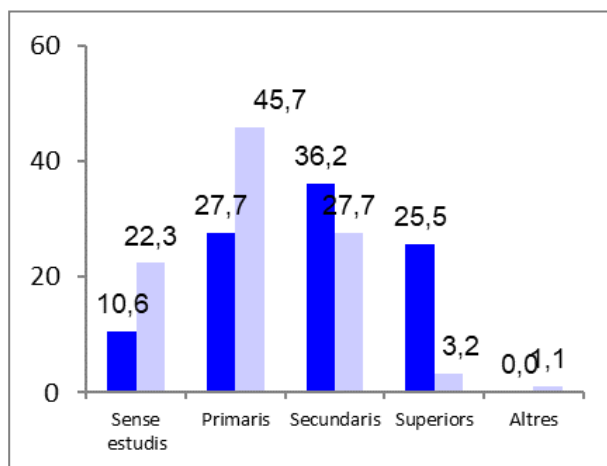
Sexe



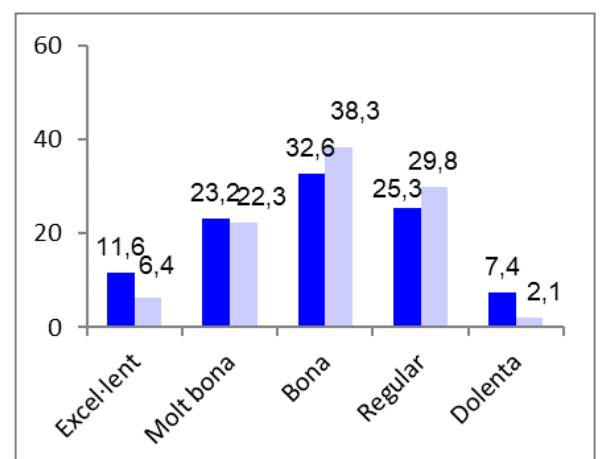
Edat



Estudis



Salut percebuda



1.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
P.0 Nivell de triatge a urgències	Nivell I	0,0	
	Nivell II	1,3	
	Nivell III	41,0	
	Nivell IV	78,2	
N 95 NS/NC 0	Nivell V	1,3	
P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	35,8	
	No	64,2	
N 95 NS/NC 0			
P.2 Com va decidir anar a urgències?	Iniciativa pròpia	52,1	
	CAP	23,4	
	Ambulància	18,1	
	Altres hospital	1,1	
N 94 NS/NC 1	Altres	5,3	
P.3 Per què?	CAP no podia	20,8	
	Ucies + ràpid	8,3	
	Creença	39,6	
	Proximitat	31,3	
N 48 NS/NC 47	Altres	2,1	

2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	77,9	
	No	22,1	
N 95 NS/NC 0			
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	4,2	
	Molt bé	43,7	
	Bé	42,3	
	Regular	8,5	
N 71 NS/NC 3	Malament	1,4	
P 4. Indicador positiu 2020: 90,1% 2018: 75,0% 2017: 69,3% 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		16,7	
	Sí, una vegada		2,8	
N 72	NS/NC 2	No, mai	80,6	
P 5. Indicador positiu 2020: 19,4% 2018: 5,6% 2017: 23,0% SCS: 29,3%				
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	Sí, >1 vegada		10,1	
	Sí, una vegada		8,7	
N 72	NS/NC 23	No, mai	81,2	
P 6. Indicador positiu 2020: 18,8% 2018: 4,1% 2017: 15,1% 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		8,6	
	Curt		21,4	
	Normal		30,0	
	Llarg		24,3	
N 70	NS/NC 25	Molt llarg	15,7	
P 7. Indicador positiu 2020: 60,0% 2018: 55,6% 2017: 56,6% SCS: 51,4%				
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	Perfecte		11,0	
	Molt bé		51,6	
	Bé		26,4	
	Regular		6,6	
N 91	NS/NC 4	Malament	4,4	
P 8. Indicador positiu 2020: 89,0% 2018: 93,5% 2017: 91,2% 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		35,1	
	Molt bé		44,7	
	Bé		11,7	
	Regular		7,4	
N 94	NS/NC 1	Malament	1,1	
P 9. Indicador positiu 2020: 92,5% 2018: 92,5% 2017: 89,2% SCS: 86,0%				
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecte		37,6	
	Molt bé		45,2	
	Bé		8,6	
	Regular		7,5	
N 93	NS/NC 2	Malament	1,1	
P 10 Indicador positiu 2020: 91,4% 2018: 91,4% 2017: 90,3% SCS: 83,7%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		Sempre	79,3	
		Gairebé sempre	6,1	
		Sovint	3,7	
N 82	NS/NC 1	Poques vegades	4,9	
<i>No tenia dolor</i>	12	Mai/ gairebé mai	6,1	
P 11. Indicador positiu 2020:89,0% 2018:92,9% 2017:89,9% SCS: 81,0%				
P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	12,2	
		Molt bé	60,0	
		Bé	17,8	
		Regular	8,9	
N 90	NS/NC 5	Malament	1,1	
P 12. Indicador positiu 2020: 90,0% 2018: 95,7% 2017: 88,1% SCS: 78,4%				
P 13. Com valora la comoditat de l'litera on el van atendre?		Perfecte	0,0	
		Molt bé	21,1	
		Bé	57,9	
N 57	NS/NC 22	Regular	15,8	
<i>No hi vaig estar</i>	16	Malament	5,3	
P 13. Indicador positiu 2020: 78,9% 2018: 66,3% 2017: 72,2% SCS: 81,3%				
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	28,9	
		N 76	NS/NC 0	
<i>No anava acompanyat/da</i>	19	No	46,1	
P 14. Indicador positiu 2020: 53,9% 2018: 91,4% 2017: 83,1% SCS: 85,9%				
P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	79,8	
		Molt bé	9,6	
		Bé	6,4	
		Regular	1,1	
N 94	NS/NC 1	Malament	3,2	
P 15. Indicador positiu 2020: 95,7% 2018: 100% 2017: 93,5% SCS: 81,2%				
P.16 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	55,6	
		Molt bé	35,6	
		Bé	6,7	
		Regular	2,2	
N 90	NS/NC 5	Malament	0,0	
P 16. Indicador positiu 2020: 97,8% 2018: 95,6% 2017: 90,4% SCS: 95,0%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.17 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	57,0	
		Molt bé	33,3	
		Bé	6,5	
		Regular	2,2	
N 93	NS/NC 2	Malament	1,1	
P 17. Indicador positiu		2020: 96,8%	2018: 94,6%	2017: 92,6% SCS: 93,7%
P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	57,4	
		Molt bé	35,2	
		Bé	5,6	
N 54	NS/NC 12	Regular	1,9	
	<i>No hi vaig tenir contacte</i>	29	0,0	
P 18. Indicador positiu		2020: 98,1%	2018: 95,7%	2017: 95,6% SCS: 96,3%
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	27,7	
		Molt bé	46,2	
		Bé	18,5	
N 65	NS/NC 0	Regular	7,7	
	<i>No hi vaig tenir contacte</i>	30	0,0	
P 19. Indicador positiu		2020: 92,3%	2018: 97,8%	2017: 95,6% 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	79,1	
		Gairebé sempre	6,6	
		Sovint	6,6	
		Poques vegades	42,2	
N 91	NS/NC 1	Poques vegades	1,1	
	<i>No em van donar informació</i>	4	6,6	Mai/ gairebé mai
P 20. Indicador positiu		2020: 92,3%	2018: 94,4%	2017: 91,3% SCS: 93,4%
P.21 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	89,5	
		Poques vegades	5,3	
		Sovint	2,1	
		Quasi sempre	2,1	
N 95	NS/NC 0	Sempre	1,1	
P 21. Indicador positiu		2020: 96,8%	2018: 92,5%	2017: 80,6% SCS: 74,3%

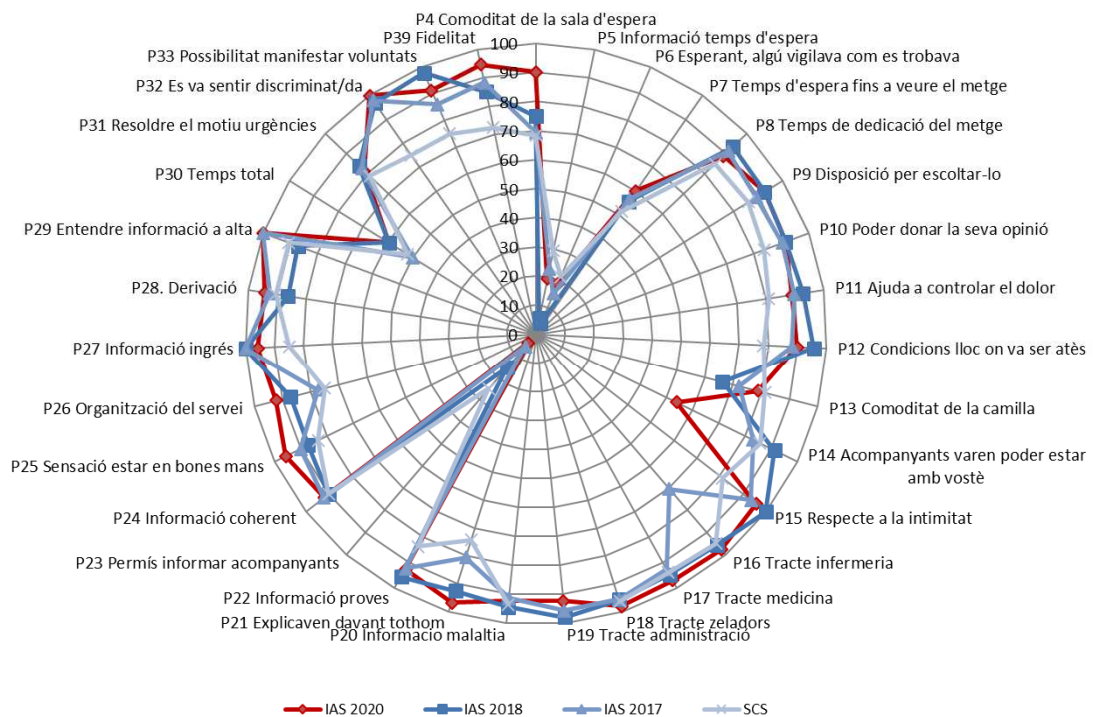
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?		Sí	75,0	
N 92 NS/NC 3		No	25,0	
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?		Perfecte	64,2	
N 92 NS/NC 3		Molt bé	14,9	
N 92 NS/NC 3		Bé	13,4	
N 92 NS/NC 3		Regular	6,0	
N 67 NS/NC 2		Malament	1,5	
P 22. Indicador positiu 2020: 92,5% 2018: 95,5% 2017: 92,3% SCS: 83,6%				
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?		Sí	4,1	
N 73 NS/NC 5		No	95,9	
<i>No anava acompanyat/da</i> 17				
P 23. Indicador positiu 2020: 4,1% 2018: 15,4% 2017: 5,7% 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	86,2	
N 87 NS/NC 8		Gairebé sempre	4,6	
N 87 NS/NC 8		Sovint	1,1	
N 87 NS/NC 8		Poques vegades	3,4	
N 87 NS/NC 8		Mai/ gairebé mai	4,6	
P 24. Indicador positiu 2020: 92,0% 2018: 90,2% 2017: 92,2% SCS: 90,1%				
P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	84,2	
N 95 NS/NC 0		Gairebé sempre	6,3	
N 95 NS/NC 0		Sovint	5,3	
N 95 NS/NC 0		Poques vegades	2,1	
N 95 NS/NC 0		Mai/ gairebé mai	2,1	
P 25. Indicador positiu 2020: 95,8% 2018: 87,2% 2017: 90,2% SCS: 83,5%				
P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?		Perfecte	4,4	
N 91 NS/NC 4		Molt bé	36,3	
N 91 NS/NC 4		Bé	51,6	
N 91 NS/NC 4		Regular	5,5	
N 91 NS/NC 4		Malament	2,2	
P 26. Indicador positiu 2020:92,3% 2018:87,2% 2017:77,4% SCS: 75,0%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?		Sí	24,5	
	N 94	No	75,5	
P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?		Perfecte	82,6	
		Molt bé	8,7	
		Bé	4,3	
		Regular	0,0	
N 23	NS/NC 0	Malament	4,3	
P 27. Indicador positiu 2020: 95,7% 2018: 100%				2017: 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)?		Sempre	88,9	
		Gairebé sempre	5,6	
		Sovint	0,0	
N 18	NS/NC 25	Poques vegades	5,6	
<i>No em van derivar</i>	52	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 28. Indicador positiu 2020: 94,4% 2018: 86,2%				2017: 92,7% SCS: 90,6%
P.29 Va entendre (vostè o la seva família) tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments. etc).?		Perfecte	83,3	
		Molt bé	12,1	
		Bé	4,5	
N 66	NS/NC 26	Regular	0,0	
<i>No em van explicar res</i>	3	Malament	0,0	
P 29. Indicador positiu 2020: 100% 2018: 87,3%				2017: 100% SCS: 90,6%
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?		Molt curt	3,2	
		Curt	11,7	
		Normal	44,7	
		Llarg	23,4	
N 94	NS/NC 1	Molt llarg	17,0	
P 30. Indicador positiu 2020: 59,6% 2018: 59,6%				2017: 50,0% SCS: 51,9%
P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?		Perfecte	62,1	
		Molt bé	14,9	
		Bé	4,6	
		Regular	9,2	
N 87	NS/NC 8	Malament	9,2	
P 31. Indicador positiu 2020: 81,6% 2018: 83,9%				2017: 82,6% 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		98,9	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.32</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mai</td> <td>98,9</td> </tr> <tr> <td>Pocs vegades</td> <td>1,1</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>Sempre</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	%	Mai	98,9	Pocs vegades	1,1	Sovint	0,0	Gairebé sempre	0,0	Sempre	0,0
	Categoria	%														
	Mai	98,9														
	Pocs vegades	1,1														
Sovint	0,0															
Gairebé sempre	0,0															
Sempre	0,0															
Poques vegades		1,1														
Sovint		0,0														
Gairebé sempre		0,0														
Sempre		0,0														
N 95	NS/NC 0	Sempre	0,0													
P 32. Indicador positiu				2020:100% 2018:96,8% 2017:97,9% 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		77,2	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.33</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>77,2</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>3,5</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>10,5</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>3,5</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td>5,3</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	%	Sempre	77,2	Gairebé sempre	3,5	Sovint	10,5	Poques vegades	3,5	Mai	5,3
	Categoria	%														
	Sempre	77,2														
	Gairebé sempre	3,5														
Sovint	10,5															
Poques vegades	3,5															
Mai	5,3															
Gairebé sempre		3,5														
Sovint		10,5														
Poques vegades		3,5														
Mai		5,3														
N 57	NS/NC 38	Mai/ gairebé mai	5,3													
P 33. Indicador positiu				2020: 91,2% 2018: 97,8% 2017:86,0% SCS: -----%												
P 34. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.	Satisfacció		8,3 (1,5)	<table border="1"> <caption>Valoració global P.34</caption> <thead> <tr> <th>Anada</th> <th>Valoració global</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,3</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7,5</td> </tr> </tbody> </table>	Anada	Valoració global	2020	8,3	2018	7,5						
		Anada			Valoració global											
2020	8,3															
2018	7,5															
N 95	NS/NC 0															
P 35. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si		92,5	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.35</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>92,5</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2,2</td> </tr> <tr> <td>Nc n'estic segur</td> <td>5,4</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	%	Si	92,5	No	2,2	Nc n'estic segur	5,4				
	Categoria	%														
Si	92,5															
No	2,2															
Nc n'estic segur	5,4															
No		2,2														
Nc n'estic segur		5,4														
N 93	NS/NC 2	No ho sé	5,4													
P 35. Indicador positiu				2020: 94,6% 2018: 85,1% 2017: 88,3% SCS: 72,5%												

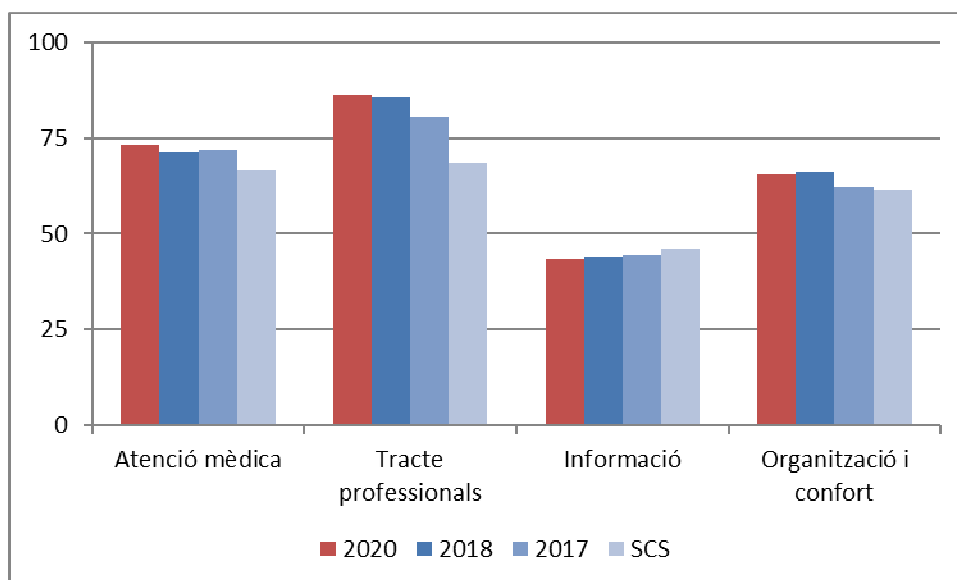
3. Representació gràfica.

3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2020 i en comparació amb les dades dels anys 2018, 2017 i SCS 2016.



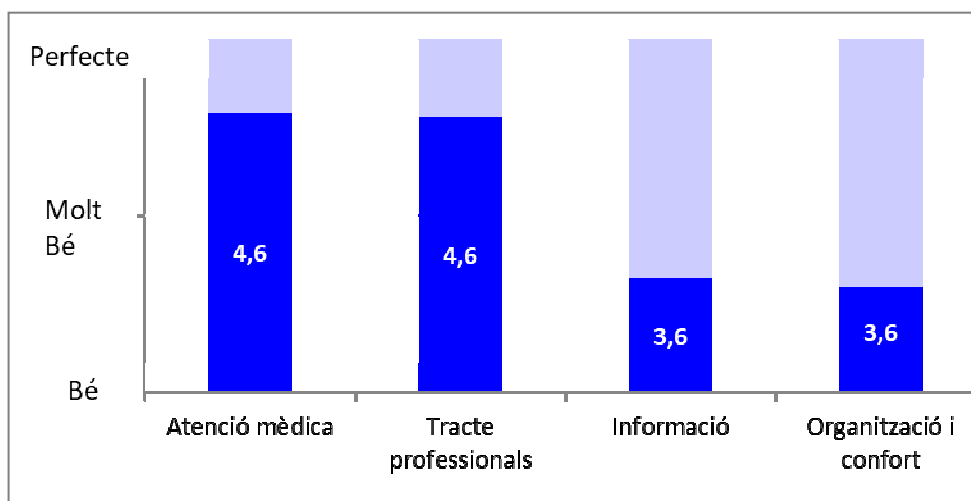
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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 entenen que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).



4.1 Indicadors positius per cada factor.

4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació superior al 10% a l'avaluació anterior

Urgències generals				
Enunciat	2020	2018	Diferència	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	90,15	75,0%	+	
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?	19,4%	5,6%	+	
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	18,4%	4,1%	+	
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	60,0%	55,6%	+	
P.13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	78,9%	66,3%	+	
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?	53,9%	91,4%	-	
P.23. Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	4,1%	15,4%	-	
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).?	100%	87,3%	+	
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	59,6%	59,6%	=	

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI
URGÈNCIES PSIQUIATRIA
IAS 2020

1. Descripció de la mostra

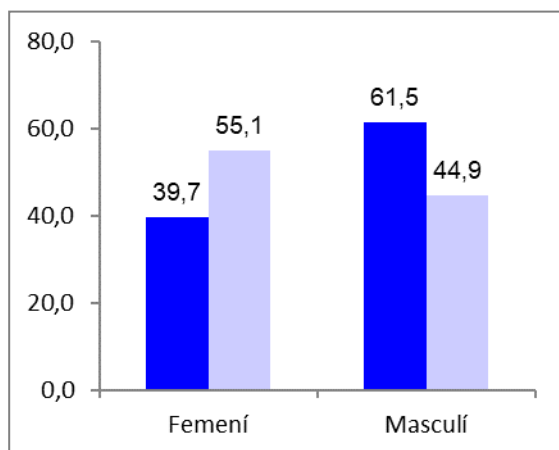
	Nombre d'enquestes
IAS 2020	79
IAS 2019	78

1.1 Característiques sociodemogràfiques

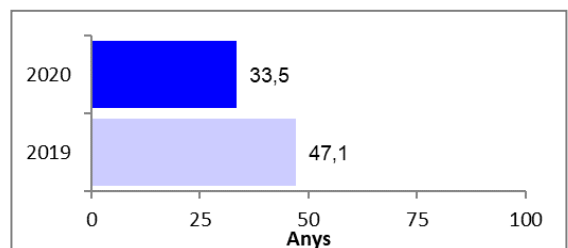
IAS 2020

IAS 2019

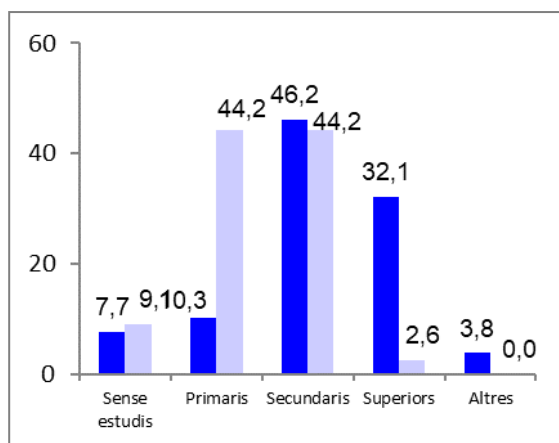
Sexe



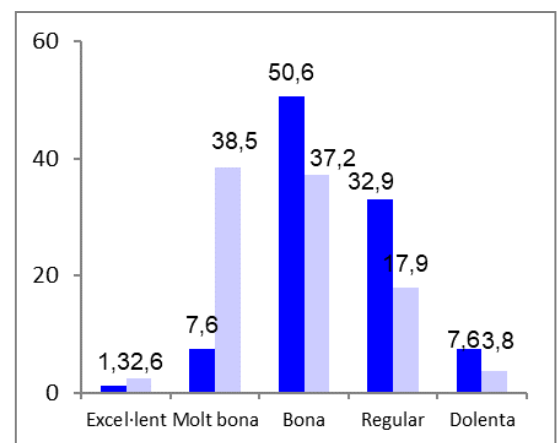
Edat



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	1,3	
	Nivell 3	16,7	
	Nivell 4	78,2	
N 79 NS/NC 0	Nivell 5	5,1	
P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina?	Sí	35,4	
	No	64,6	
N 79 NS/NC 0			
P.2 Com va decidir anar a urgències?	Iniciativa pròpia	65,8	
	CAP	5,5	
	Ambulància	21,9	
	Altre hospital	2,7	
N 73 NS/NC 6	Altres	4,1	
P.3 Per què?	CAP no podia	2,1	
	Ucies + ràpid	0,0	
	Creença	85,4	
	Proximitat	12,5	
N 48 NS/NC 31	Altres	0,0	

2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE.	Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	62,0	<p>Bar chart showing the distribution of responses for the filter question. The y-axis represents percentage from 0 to 100. The x-axis has two categories: 'Sí' and 'No'. For 'Sí', the 2020 response is 62.0% (dark blue bar) and the 2017 response is 74.4% (light blue bar). For 'No', the 2020 response is 38.0% (dark blue bar) and the 2017 response is 25.6% (light blue bar).</p>
N78	NS/NC 0	No	38,0	
P.4	Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	20,4	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P.4. The y-axis represents percentage from 0 to 100. The x-axis has five categories: 'Perfecta', 'Molt bona', 'Bona', 'Regular', and 'Dolenta'. For each category, there are two bars: dark blue (2020) and light blue (2017). Data: Perfecta (20.4, 8.8), Molt bona (65.3, 17.5), Bona (10.2, 56.1), Regular (2.0, 8.8), Dolenta (2.0, 8.8).</p>
		Molt bé	65,3	
		Bé	10,2	
		Regular	2,0	
N 49	NS/NC 0	Malament	2,0	
P 4. Indicador positiu 2020: 96,0% 2019: 82,5% 2018: 81,6% 2017: 66,7%				
P.4A	Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) de la sala d'espera.	Perfecte	34,7	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P.4A. The y-axis represents percentage from 0 to 100. The x-axis has five categories: 'Perfecta', 'Molt bona', 'Bona', 'Regular', and 'Dolenta'. For each category, there are two bars: dark blue (2020) and light blue (2017). Data: Perfecta (34.7, 13.8), Molt bona (55.1, 51.7), Bona (8.2, 34.5), Regular (0.0, 0.0), Dolenta (2.0, 0.0).</p>
		Molt bé	55,1	
		Bé	8,2	
		Regular	0,0	
N 49	NS/NC 0	Malament	2,0	
P 4A. Indicador positiu 2020: 98,0% 2019: 100% 2018: 93,8% 2017: 95,8%				
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	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P.5. The y-axis represents percentage from 0 to 100. The x-axis has three categories: 'Sí, >1 vegada', 'Sí, una vegada', and 'No, mai'. For each category, there are two bars: dark blue (2020) and light blue (2017). Data: Sí, >1 vegada (0.0, 57.9), Sí, una vegada (2.2, 0.0), No, mai (97.8, 42.1).</p>
		Sí, una vegada	2,2	
N 45	NS/NC 4	No, mai	97,8	
P 5. Indicador positiu 2020: 2,2% 2019: 57,9% 2018: 6,4% 2017: 19,6%				
P.6	Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	Sí, >1 vegada	11,9	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P.6. The y-axis represents percentage from 0 to 100. The x-axis has three categories: 'Sí, >1 vegada', 'Sí, una vegada', and 'No, mai'. For each category, there are two bars: dark blue (2020) and light blue (2017). Data: Sí, >1 vegada (11.9, 78.9), Sí, una vegada (9.5, 10.5), No, mai (78.6, 10.5).</p>
		Sí, una vegada	9,5	
N 42	NS/NC 7	No, mai	78,6	
P 6. Indicador positiu 2020: 21,4% 2019: 89,5% 2018: 37,8% 2017: 10,6%				
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	4,1	<p>Bar chart showing the distribution of responses for P.7. The y-axis represents percentage from 0 to 100. The x-axis has five categories: 'Molt curt', 'Curt', 'Normal', 'Llarg', and 'Molt llarg'. For each category, there are two bars: dark blue (2020) and light blue (2017). Data: Molt curt (4.1, 5.2), Curt (14.3, 25.9), Normal (32.7, 25.9), Llarg (26.5, 56.2), Molt llarg (22.4, 6.9).</p>
		Curt	14,3	
		Normal	32,7	
		Llarg	26,5	
N 49	NS/NC 0	Molt llarg	22,4	
P 7. Indicador positiu 2020: 51,0% 2019: 56,9% 2018: 63,0% 2017: 41,3%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?		Perfecte	29,9	
		Molt bé	51,9	
		Bé	9,1	
		Regular	3,9	
N 77	NS/NC 2	Malament	5,2	
P 8. Indicador positiu 2020: 90,2% 2019: 100% 2018: 100% 2017: 81,1%				
P 9. Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?		Perfecte	60,3	
		Molt bé	20,5	
		Bé	10,3	
		Regular	5,1	
N 78	NS/NC 1	Malament	3,8	
P 9. Indicador positiu 2020: 91,0% 2019: 97,4% 2018: 97,4% 2017: 82,4%				
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?		Perfecte	61,5	
		Molt bé	19,2	
		Bé	10,3	
		Regular	5,1	
N 78	NS/NC 1	Malament	3,8	
P 10 Indicador positiu 2020: 91,0% 2019: 83,1% 2018: 89,6% 2017: 82,4%				
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		Sempre	78,8	
		Gairebé sempre	9,1	
		Sovint	0,0	
N 33	NS/NC 0	Pocques vegades	3,0	
<i>No vaig tenir dolor</i>	46	Mai/ gairebé mai	9,1	
P 11. Indicador positiu 2020: 87,9% 2019: 97,0% 2018: 98,1% 2017: 75,0%				
P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	41,9	
		Molt bé	47,3	
		Bé	8,1	
		Regular	2,7	
N 74	NS/NC 5	Malament	0,0	
P 12. Indicador positiu 2020: 97,3% 2019: 71,4% 2018: 80,5% 2017: 94,4%				
P 13. Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge.		Perfecte	48,6	
		Molt bé	43,2	
		Bé	8,1	
		Regular	0,0	
N 74	NS/NC 5	Malament	0,0	
P 13. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2018: 95,7% 2017: 100%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P 14. Com valora la comoditat de l'litera on el van atendre?		Perfecte	13,3	
		Molt bé	30,0	
		Bé	43,3	
N 30	NS/NC 8	Regular	10,0	
<i>No hi vaig estar</i>	41	Malament	3,3	
P 14. Indicador positiu 2020: 86,7% 2019: 81,8%				2018: 55,0% 2017: 72,2%
P.15 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	41,1	
		Sí, algunes sethores	50,0	
N 56	NS/NC 0	No	8,9	
<i>No anava acompanyat/da</i>	23			
P 15. Indicador positiu 2020: 91,1% 2019: 100%				2018: 70,8% 2017: 95,2%
P.16 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	87,2	
		Molt bé	9,0	
		Bé	1,3	
		Regular	0,0	
N 78	NS/NC 1	Malament	2,6	
P 16. Indicador positiu 2020: 97,4% 2019: 100%				2018: 100% 2017: 97,3%
P.17 Li van dir el nom del metge/ssa responsable que el va atendre a urgències?		Sempre	100	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	0,0	
N 54	NS/NC 11	Poques vegades	0,0	
<i>No em van donar informació</i>	14	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 17. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100%				2018: 98,0% 2017: 97,9%
P.18 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre a urgències?		Sempre	100	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	0,0	
N 49	NS/NC 15	Poques vegades	0,0	
<i>No em van donar informació</i>	15	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 18. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100%				2018: 95,1% 2017: 100%
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	79,2	
		Molt bé	9,1	
		Bé	6,5	
		Regular	3,9	
N 78	NS/NC 1	Malament	1,3	
P 19. Indicador positiu 2020: 93,6% 2019: 98,7%				2018: 95,6% 2017: 90,4%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.20 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	76,9	
		Molt bé	10,3	
		Bé	6,4	
		Regular	3,8	
N 78	NS/NC 1	Malament	2,6	
P 20. Indicador positiu		2020: 93,6%	2019: 98,7%	2018: 94,6% 2017: 92,0%
P.21 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	68,4	
		Molt bé	15,8	
		Bé	15,8	
N 19	NS/NC 1	Regular	0,0	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	59	Malament	0,0	
P 21. Indicador positiu		2020: 100%	2019: 100%	2018: 89,2% 2017: 98,2%
P.22 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	62,0	
		Molt bé	25,4	
		Bé	9,9	
N 71	NS/NC 1	Regular	1,4	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	7	Malament	1,4	
P 22. Indicador positiu		2020: 97,2%	2019: 100%	2018: 92,2% 2017: 98,5%
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	85,7	
		Gairebé sempre	1,3	
		Sovint	3,9	
		Poques vegades	3,9	
N 77	NS/NC 1	Poques vegades	3,9	
<i>No em van donar informació</i>	1	Mai/ gairebé mai	5,2	
P 23. Indicador positiu		2020: 90,9%	2019: 93,5%	2018: 97,3% 2017: 90,4%
P.24 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	97,4	
		Poques vegades	0,0	
		Sovint	1,3	
		Quasi sempre	1,3	
N 78	NS/NC 1	Sempre	0,0	
P 24. Indicador positiu		2020: 98,7%	2019: 100%	2018: 100% 2017: 100%

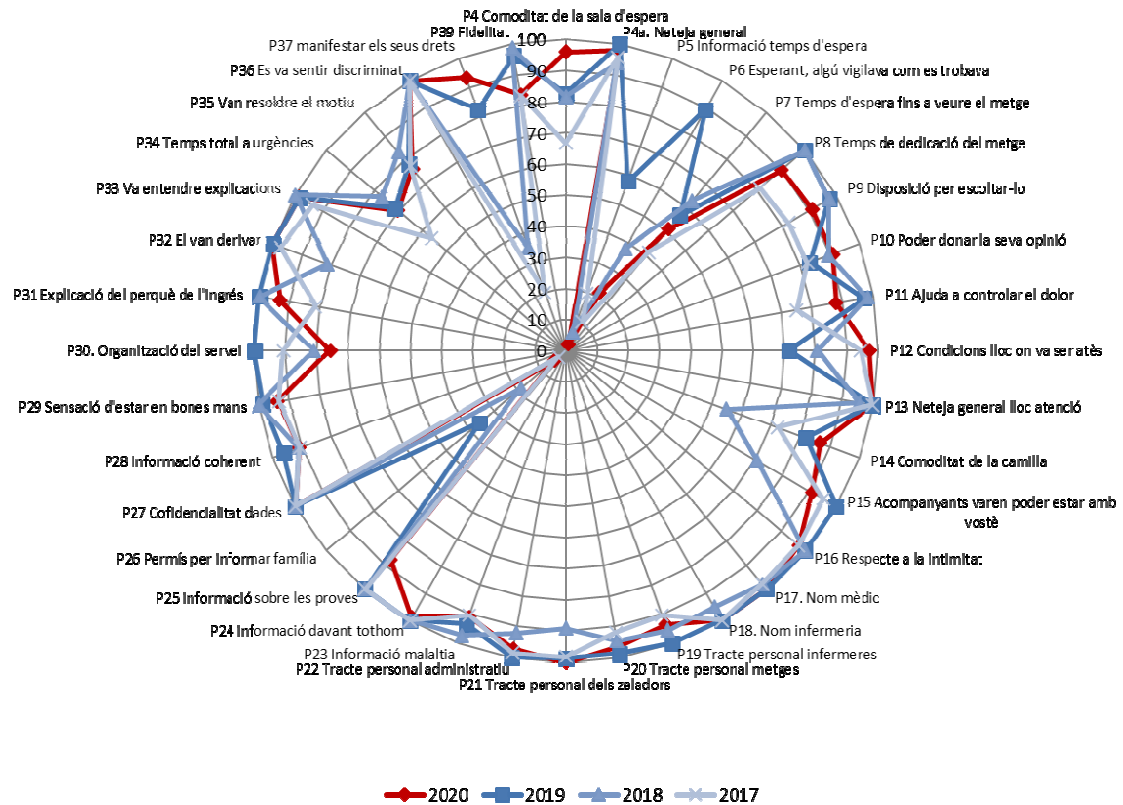
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?		Sí	34,2	
N 79 NS/NC 0		No	65,8	
P.25 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?		Perfecte	66,7	
N 24 NS/NC 3		Molt bé	16,7	
		Bé	4,2	
		Regular	4,2	
P 25. Indicador positiu		2020: 87,5% 2019: 100% 2018: 100% 2017: 92,0%		
P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?		Sí	4,8	
N 42 NS/NC 16		No	95,2	
		No anava acompanyat/da	21	
P 26. Indicador positiu		2020: 4,8% 2019: 35,9% 2018: 18,8% 2017: 3,1%		
P.27 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències?		Sempre	100	
N 77 NS/NC 2		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	0,0	
P 27. Indicador positiu		2020: 100% 2019: 100% 2018: 96,2% 2017: 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	83,1	
N 77 NS/NC 2		Gairebé sempre	3,9	
		Sovint	3,9	
		Poques vegades	7,8	
P 28. Indicador positiu		2020: 90,9% 2019: 96,2% 2018: 91,0% 2017: 90,7%		
P.29 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	84,8	
N 79 NS/NC 0		Gairebé sempre	1,3	
		Sovint	7,6	
		Poques vegades	5,1	
P 29. Indicador positiu		2020: 93,7% 2019: 98,7% 2018: 100% 2017: 93,3%		

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.30 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?		Perfecte	3,8	
		Molt bé	37,2	
		Bé	34,6	
		Regular	9,0	
N 78	NS/NC 1	Malament	15,4	
P 30. Indicador positiu 2020:75,6% 2019:100% 2018:80,9% 2017: 90,7%				
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?		Sí	38,0	
		No	62,0	
N 79	NS/NC 0			
P.31 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?		Perfecte	82,8	
		Molt bé	0,0	
		Bé	10,3	
		Regular	6,9	
N 29	NS/NC 1	Malament	0,0	
P 31. Indicador positiu 2020: 93,1% 2019: 100% 2018: 100% 2017: 81,5%				
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	91,7	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	8,3	
N 12	NS/NC 34	Poques vegades	0,0	
<i>No em van derivar</i>	33	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 32. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2018: 81,6% 2017: 97,2%				
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	76,7	
		Molt bé	13,7	
		Bé	8,2	
N 73	NS/NC 4	Regular	0,0	
<i>No em van explicar res</i>	2	Malament	1,4	
P 33. Indicador positiu 2020: 98,6% 2019: 98,4% 2018: 100% 2017: 93,8%				
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	11,7	
		Normal	58,4	
		Llarg	11,7	
N 77	NS/NC 2	Molt llarg	18,2	
P 34. Indicador positiu 2020: 70,1% 2019: 71,4% 2018: 76,9% 2017: 56,0%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.35 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?		Perfecte	44,7	
		Molt bé	23,7	
		Bé	7,9	
		Regular	7,9	
N 76	NS/NC 3	Malament	15,8	
P 35. Indicador positiu 2020: 76,3% 2019: 78,2% 2018: 83,3% 2017: 77,3%				
P.36 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències?		Mai/ gairebé mai	97,5	
		Poques vegades	1,3	
		Sovint	1,3	
		Gairebé sempre	0,0	
N 79	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 36. Indicador positiu 2020:100% 2019:100% 2018:100% 2017: 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	88,3	
		Gairebé sempre	1,7	
		Sovint	3,3	
		Poques vegades	5,0	
N 60	NS/NC 19	Mai/ gairebé mai	1,7	
P 37. Indicador positiu 2020: 93,3% 2019: 82,4% 2018: 35,1% 2017:20,0%				
P 38. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.		Satisfacció	7,6 (2,3)	
N 79	NS/NC 0			
P 39. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?		Si	83,5	
		No	5,1	
N 79	NS/NC 0	No ho sé	11,4	
P 39. Indicador positiu 2020: 83,5% 2019: 96,2% 2018: 98,7% 2017: 83,3%				

3. Representació gràfica.

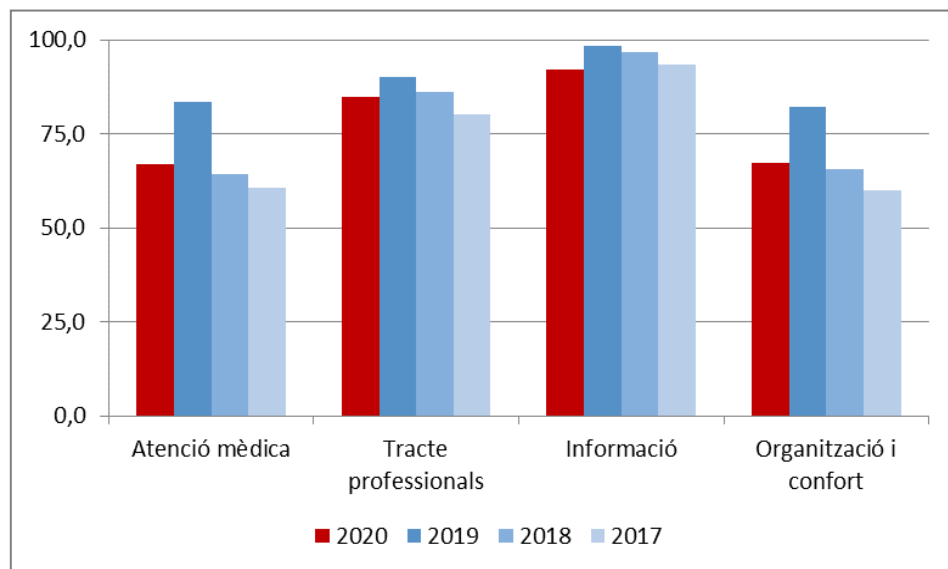
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2020 i en comparació amb les dades dels anys 2019, 2018 i 2017.



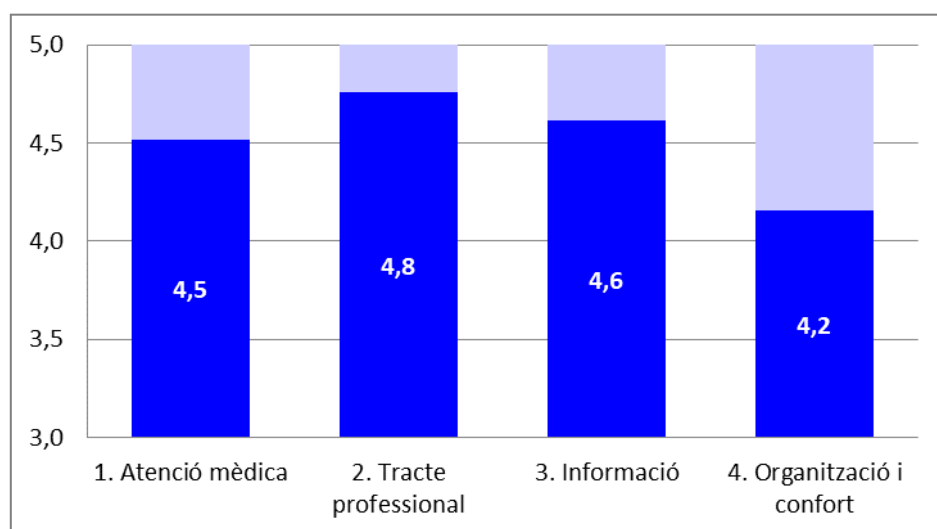
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació superior al 10% a l'avaluació anterior

Urgències Psiquiatria				
Enunciat	2020	2019	Diferència	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	96,0%	82,5%	+	
P.5 Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que s'hauria d'esperar?	2,2%	57,9%	-	
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	21,4%	89,5%	-	
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	51,0%	56,9%	=	
P.12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?	97,3%	71,4%	+	
P.25 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?	87,5%	100%	-	
P.26 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	4,8%	35,9%	-	
P.30 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?	75,6%	100%	-	
P.33 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	70,1%	71,4%	=	

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI
URGÈNCIES PEDIATRIA
IAS 2020

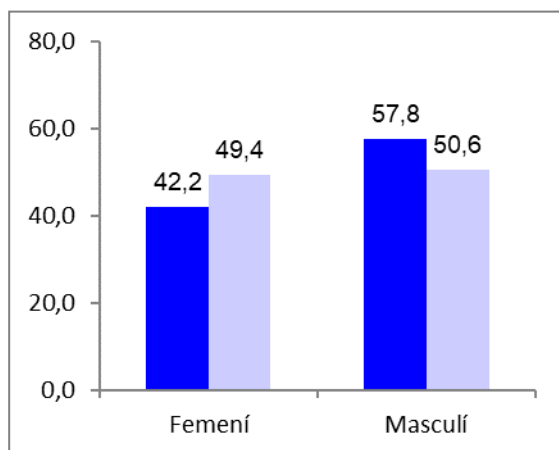
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2020	84
IAS 2019	83

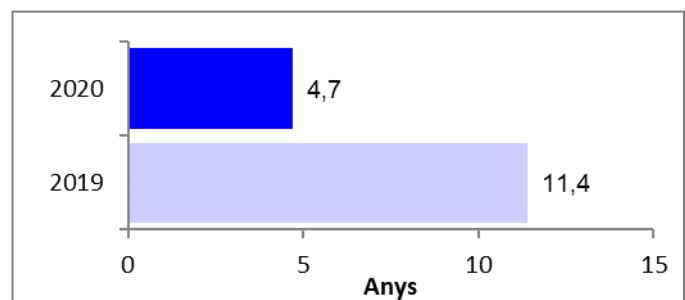
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2020
IAS 2019

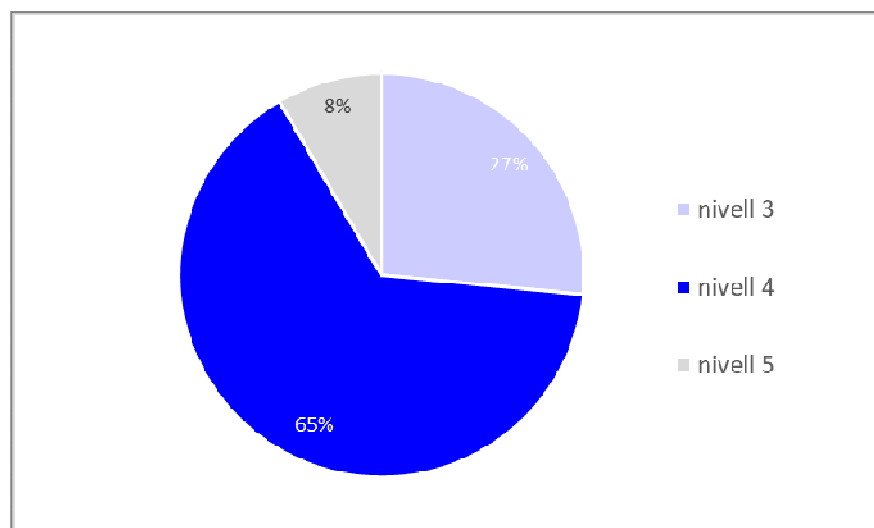
Sexe



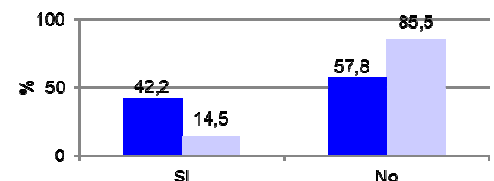
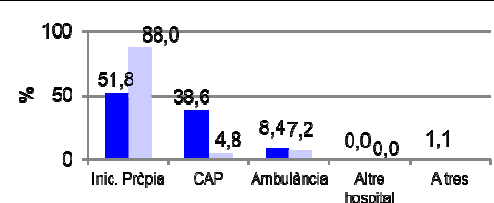
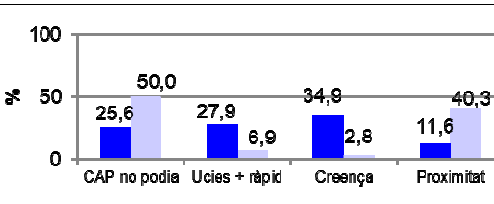
Edat



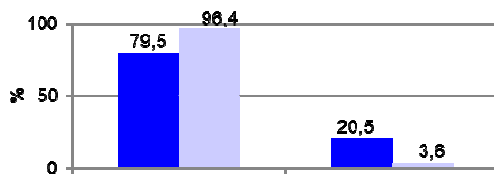
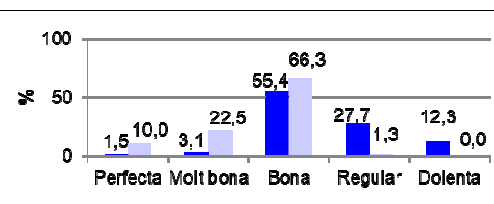
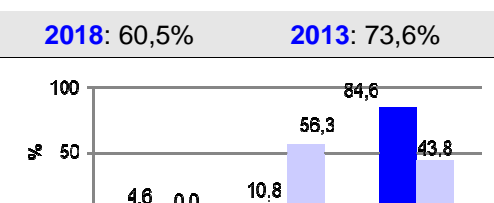
Nivell de triatge d'urgències



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	42,2	
	No	57,8	
N 83 NS/NC 1			
P.2 Com va decidir anar a urgències?	Iniciativa pròpia	51,8	
	CAP	38,6	
	Ambulància	8,4	
	Altre hospital	0,0	
N 83 NS/NC 1	Altres	1,1	
P.3 Per què?	CAP no podia	25,6	
	Ucies + ràpid	27,9	
	Creença	34,9	
	Proximitat	11,6	
N 43 NS/NC 41	Altres	0,0	

2. Resultats

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	Sí	79,5	
	No	20,5	
N 83 NS/NC 1			
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadres, soroll, quantitat de gent, etc.?)	Perfecte	1,5	
	Molt bé	3,1	
	Bé	55,4	
	Regular	27,7	
N 65 NS/NC 1	Malament	12,3	
P 4. Indicador positiu 2020: 60,0% 2019: 98,8% 2018: 60,5% 2013: 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?	Sí, més d'1 vegada	4,6	
	Sí, una vegada	10,8	
N 65 NS/NC 1	No, mai	84,6	
P 5. Indicador positiu 2020: 15,4% 2019: 56,3% 2018: 1,2% 2013: 14,0%			

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	16,7	
		Sí, una vegada	6,1	
N 66	NS/NC 0	No, mai	77,3	
P 6. Indicador positiu 2020: 22,7% 2019: 33,8% 2018: 3,7% 2013: 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?		Molt curt	10,8	
		Curt	26,2	
		Normal	24,6	
		Llarg	20,0	
N 65	NS/NC 0	Molt llarg	18,5	
P 7. Indicador positiu 2020: 61,5% 2019: 66,3% 2018: 70,4% 2013: 61,4%				
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?		Perfecte	27,7	
		Molt bé	18,1	
		Bé	41,0	
		Regular	7,2	
N 83	NS/NC 1	Malament	6,0	
P 8. Indicador positiu 2020: 86,7% 2019: 97,6% 2018: 93,5% 2013: 91,2%				
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?		Perfecte	32,5	
		Molt bé	24,1	
		Bé	34,9	
		Regular	4,8	
N 83	NS/NC 1	Malament	3,6	
P 9. Indicador positiu 2020: 91,6% 2019: 96,4% 2018: 94,0% 2013: 93,6%				
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?		Perfecte	32,9	
		Molt bé	23,2	
		Bé	36,6	
		Regular	3,7	
N 82	NS/NC 2	Malament	3,7	
P 10 Indicador positiu 2020: 92,7% 2019: 95,2% 2018: 81,9% 2013: 90,9%				
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		Sempre	56,8	
		Gairebé sempre	10,8	
		Sovint	2,7	
N 37	NS/NC 1	Poques vegades	5,4	
<i>No tenia dolor</i>	46	Mai/ gairebé mai	24,3	
P 11. Indicador positiu 2020:70,3% 2019:91,5% 2018:71,3% 2013: 69,3%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P 12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	9,6	
		Molt bé	13,3	
		Bé	61,4	
		Regular	13,3	
N 83	NS/NC 1	Malament	2,4	
P 12. Indicador positiu 2020: 84,3% 2019: 100% 2018: 98,8% 2013: 84,6%				
P 13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?		Perfecte	11,1	
		Molt bé	11,1	
		Bé	66,7	
N 45	NS/NC 4	Regular	8,9	
<i>No hi vaig estar</i>	35	Malament	2,2	
P 13. Indicador positiu 2020: 88,9% 2019: 100% 2018: 75,6% 2013: 100%				
P 13A. Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge.		Perfecte	4,6	
		Molt bé	16,9	
		Bé	72,3	
		Regular	3,1	
N 65	NS/NC 19	Malament	3,1	
P 13A. Indicador positiu 2020: 93,8% 2019: 100% 2018: 97,6% 2013: 100%				
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	98,8	
		Sí, algunes estones	0,0	
N 83	NS/NC 1	No	1,2	
P 14. Indicador positiu 2020: 98,8% 2019: 100% 2018: 100% 2013: 98,7%				
P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	90,4	
		Molt bé	3,6	
		Bé	3,6	
		Regular	0,0	
N 83	NS/NC 1	Malament	2,4	
P 15. Indicador positiu 2020: 97,6% 2019: 100% 2018: 100% 2013: 94,9%				
P.16 Li van dir el nom del o la metge responsable que el va atendre a urgències?		Perfecte	100	
		Molt bé	0,0	
		Bé	0,0	
N 40	NS/NC 17	Regular	0,0	
<i>No em van donar informació</i>	27	Malament	0,0	
P 16. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100% 2018: 91,0% 2013: ---%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.16A Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	31,3	
		Molt bé	33,7	
		Bé	25,3	
		Regular	6,0	
N 83	NS/NC 1	Malament	3,6	
P 16A. Indicador positiu 2020: 90,4% 2019: 97,6%				2018: 92,8% 2013: 97,5%
P.17 Li van dir el nom dels infermers/es que el van atendre a urgències?		Perfecte	100	
		Molt bé	0,0	
		Bé	0,0	
N 20	NS/NC 24	Regular	0,0	
<i>No em van donar informació</i>	40	Malament	0,0	
P 17. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 100%				2018: 95,2% 2013: -----%
P.17A Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	32,5	
		Molt bé	41,0	
		Bé	21,7	
		Regular	2,4	
N 83	NS/NC 1	Malament	2,4	
P 17A. Indicador positiu 2020: 95,2% 2019: 97,6%				2018: 95,2% 2013: 94,8%
P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	16,7	
		Molt bé	66,7	
		Bé	0,0	
N 6	NS/NC 1	Regular	0,0	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	77	Malament	16,7	
P 18. Indicador positiu 2020: 83,3% 2019: 100%				2018: 100% 2013: 100%
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	23,2	
		Molt bé	32,9	
		Bé	37,8	
N 82	NS/NC 1	Regular	4,9	
<i>No hi vaig tenir contacte</i>	1	Malament	1,2	
P 19. Indicador positiu 2020: 93,3% 2019: 98,7%				2018: 95,2% 2013: ---%
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	91,1	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	7,6	
		Poques vegades	1,3	
N 79	NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	0,0	
<i>No em van donar informació</i>	4			
P 20. Indicador positiu 2020: 98,7% 2019: 94,9%				2018: 96,2% 2013: 91,1%

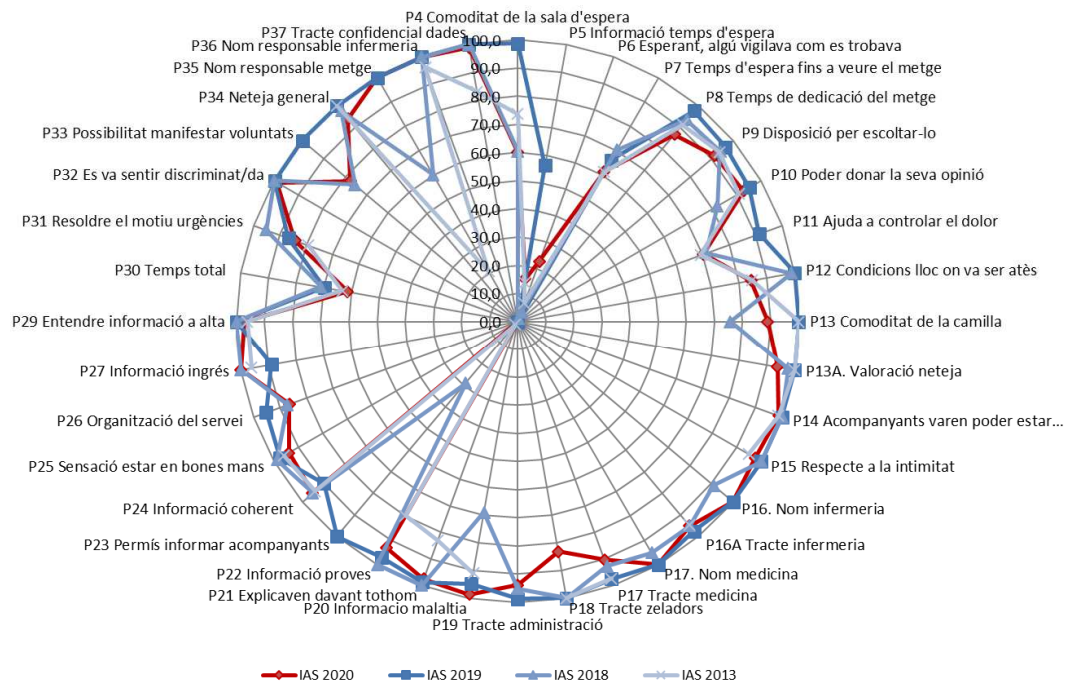
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.21 Li explicaven les coses davant de tothom?	Mai/ gairebé mai		93,9	
	Poques vegades		2,4	
	Sovint		1,2	
	Quasi sempre		0,0	
N 82	NS/NC 2	Sempre	2,4	
P 21. Indicador positiu				2020: 97,6% 2019: 98,8% 2018: 100% 2013: 83,1%
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?	Sí		53,7	
	No		46,3	
N 82	NS/NC 2			
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?	Perfecte		52,3	
	Molt bé		25,0	
	Bé		15,9	
	Regular		6,8	
N 44	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 22. Indicador positiu				2020: 93,2% 2019: 97,0% 2018: 100% 2013: 80,0%
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	Sí		0,0	
	No		100	
N 83	NS/NC 0			
<i>No anava acompanyat/da 0</i>				
P 23. Indicador positiu				2020: 0,0% 2019: 100% 2018: 28,9% 2013: 1,4%
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		89,2	
	Gairebé sempre		1,2	
	Sovint		4,8	
	Poques vegades		2,4	
N 83	NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	2,4	
P 24. Indicador positiu				2020: 95,2% 2019: 90,0% 2018: 95,2% 2013: 94,2%
P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre		81,9	
	Gairebé sempre		3,6	
	Sovint		8,4	
	Poques vegades		3,6	
N 83	NS/NC 1	Mai/ gairebé mai	2,4	
P 25. Indicador positiu				2020: 94,0% 2019: 97,6% 2018: 98,8% 2013: 96,0%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?		Perfecte	13,6	
		Molt bé	24,7	
		Bé	48,1	
		Regular	12,3	
N 81	NS/NC 3	Malament	1,2	
P 26. Indicador positiu 2020:86,4% 2019:95,2% 2018:87,2% 2013: ---%				
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?		Sí	7,2	
		No	92,8	
N 83	NS/NC 1			
P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?		Perfecte	83,3	
		Molt bé	16,7	
		Bé	0,0	
		Regular	0,0	
N 6	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 27. Indicador positiu 2020: 100% 2019: 88,9% 2018: 100% 2013: 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	32,5	
		No	52,0	
N 77	NS/NC 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).?		Perfecte	92,0	
		Molt bé	0,0	
		Bé	5,3	
N 75	NS/NC 7	Regular	1,3	
<i>No em van explicar res</i>	2	Malament	1,3	
P 29. Indicador positiu 2020: 97,3% 2019: 100% 2018: 100% 2013: 96,1%				
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	
		Curt	9,6	
		Normal	43,4	
		Llarg	26,5	
N 83	NS/NC 1	Molt llarg	12,0	
P 30. Indicador positiu 2020: 61,4% 2019: 69,9% 2018: 71,1% 2013: 63,3%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?		Perfecte	77,1	
		Molt bé	3,6	
		Bé	3,6	
		Regular	2,4	
N 83	NS/NC 1	Malament	13,3	
P 31. Indicador positiu 2020: 84,3% 2019: 86,7% 2018: 95,2% 2013: 79,2%				
P.32 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències?		Mai/ gairebé mai	95,2	
		Pocs vegades	2,4	
		Sovint	1,2	
		Gairebé sempre	1,2	
N 83	NS/NC 1	Sempre	0,0	
P 32. Indicador positiu 2020: 98,8% 2019: 100% 2018: 100% 2013: ---%				
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?		Sempre	76,3	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	1,3	
		Pocs vegades	0,0	
N 76	NS/NC 8	Mai/ gairebé mai	22,4	
P 33. Indicador positiu 2020: 77,6% 2019: 100% 2018: 75,6% 2013: ---%				
P.34 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències?		Sempre	98,8	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	0,0	
		Pocs vegades	0,0	
N 82	NS/NC 2	Mai/ gairebé mai	1,2	
P 34. Indicador positiu 2020: 98,8% 2019: 100% 2018: 100% 2013: 96,1%				
P 35. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.		Satisfacció	7,8 (1,8)	
N 83	NS/NC 1			
P 36. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?		Si	91,6	
		No	6,0	
N 83	NS/NC 1	No ho sé	2,4	
P 36. Indicador positiu 2020: 91,6% 2019: 92,8% 2018: 100% 2013: 82,9%				

3. Representació gràfica.

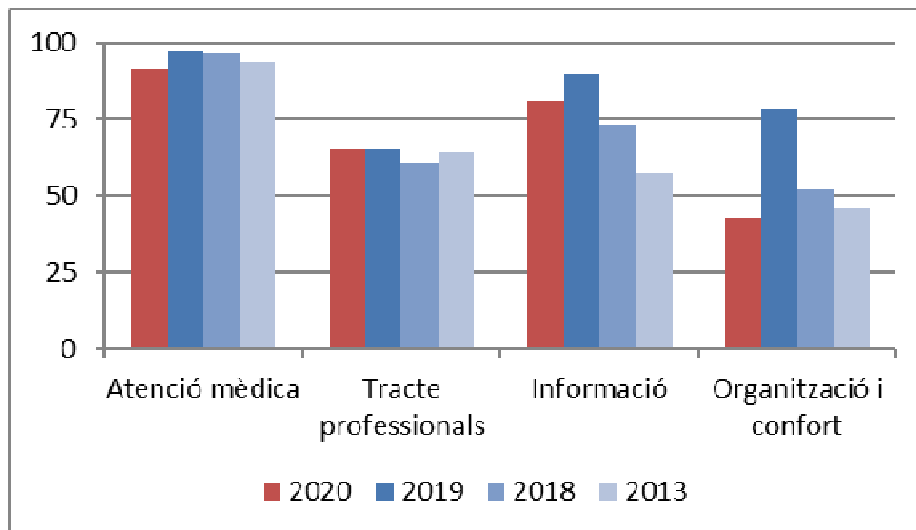
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2020 i en comparació amb les dades dels anys 2019, 2018 i 2013.



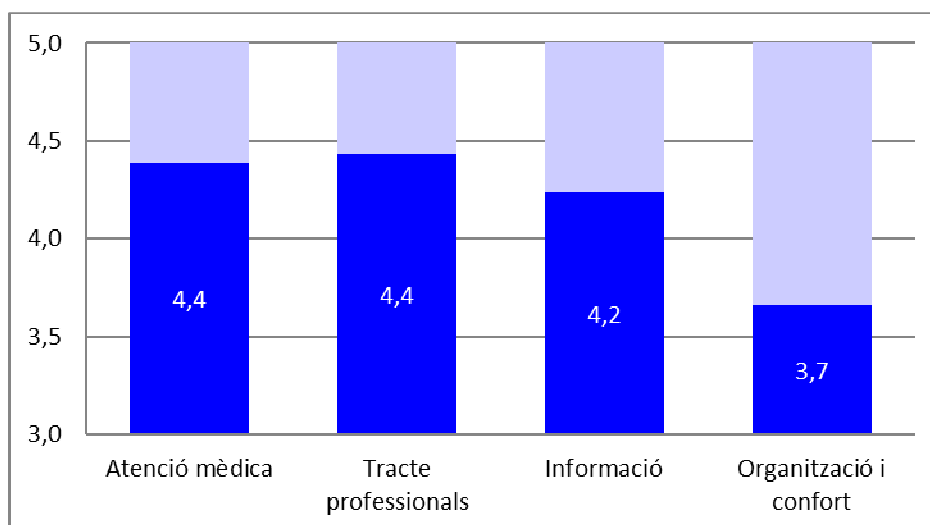
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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 entenen que la millor puntuació per cadascun dels ítems és 5 (**Perfecte**) i la menor puntuació positiva és 3 (**Bé**).

4.1 Indicadors positius per cada factor.



4.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació superior al 10% a l'avaluació anterior

Urgències generals				
Enunciat	2020	2019	Diferència	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, sorll, quantitat de gent, etc.?)	60,0%	98,8%	-	
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?	15,4%	56,3%	-	
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	22,7%	33,8%	-	
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	61,5%	66,3%	-	
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?	86,7%	97,6%	-	
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	70,3%	91,5%	-	
P.12. Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?	84,3%	100%	-	
P.13. Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	88,9%	100%	-	
P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?	83,3%	100%	-	
P.23. Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	0%	100%	-	
P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?	100%	88,9%	+	
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	61,4%	69,9%	-	
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	77,6%	100%	-	

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI
URGÈNCIES GINECOLOGIA
IAS 2020

1. Descripció de la mostra

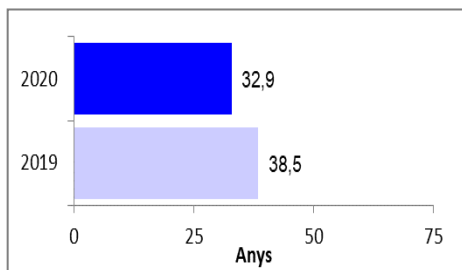
	Nombre d'enquestes
IAS 2020	79
IAS 2019	79

1.1 Característiques sociodemogràfiques

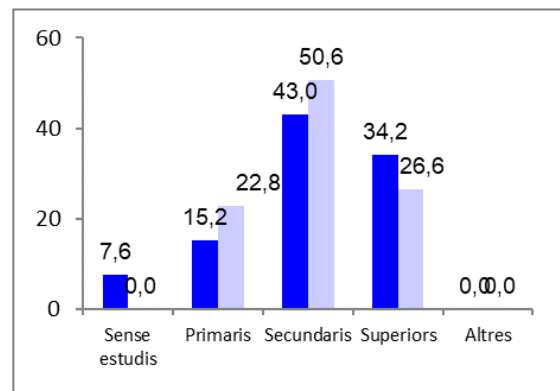
IAS 2020

IAS 2019

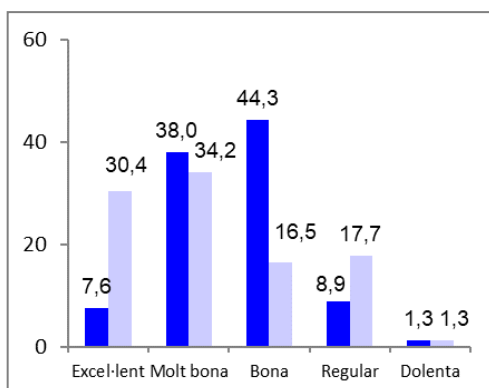
Edat



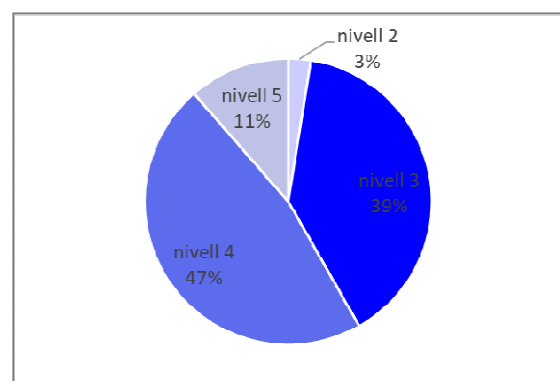
Estudis



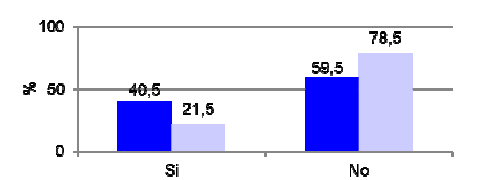
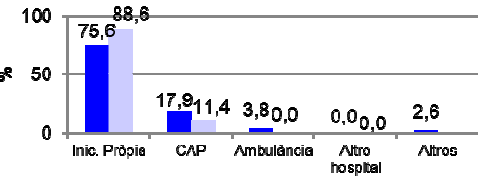
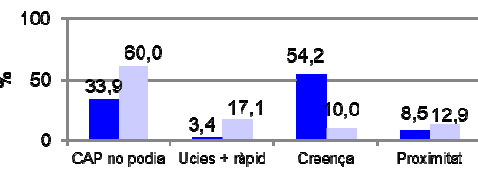
Estat de salut



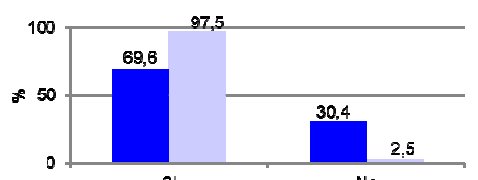
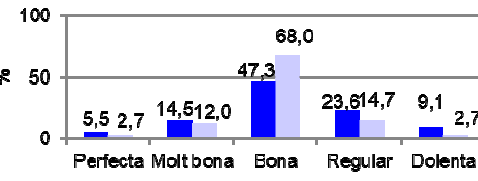
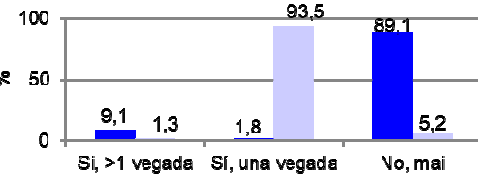
Nivell triatge



1.2 Iniciativa i motius per anar a urgències

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes	
P.1 Era la primera vegada que visitava urgències de l'Hospital Santa Caterina?	N 79	Sí	40,5		
			59,5		
P.2 Com va decidir anar a urgències?	NS/NC 0	Iniciativa pròpia	75,6		
		CAP	17,9		
		Ambulància	3,8		
		Altro hospital	0,0		
N 78	NS/NC 1	Altres	2,6		
P.3 Per què?	N 59	Altres	0,0		
			CAP no podia		33,9
			Ucies + ràpid		3,4
			Creença		54,2
N 59	NS/NC 20	Altres	0,0		

2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Va haver d'estar a la sala d'espera?	N 79	Sí	69,6	
			30,4	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadeires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	NS/NC 24	Perfecte	5,5	
		Molt bé	14,5	
		Bé	47,3	
		Regular	23,6	
N 55	NS/NC 24	Malament	9,1	
P 4. Indicador positiu 2020: 67,3% 2019: 82,7% 2018: 78,2% 2013: 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?	N 77	Sí, més d'1 vegada	9,1	
			1,8	
N 77	NS/NC 2	No, mai	89,1	
P 5. Indicador positiu 2020: 10,9% 2019: 94,8% 2018: 1,2% 2013: 22,8,0%				

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	7,3	
		Sí, una vegada	3,6	
N 55	NS/NC 24	No, mai	89,1	
P 6. Indicador positiu 2020: 10,9% 2019: 32,5% 2018: 0,0% 2013: 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?		Molt curt	21,8	
		Curt	5,5	
		Normal	27,3	
		Llarg	14,5	
N 55	NS/NC 24	Molt llarg	30,9	
P 7. Indicador positiu 2020: 54,5% 2019: 61,8% 2018: 66,7% 2013: 77,2%				
P.8 Què opina del temps que li va dedicar el metge?		Perfecte	24,4	
		Molt bé	35,9	
		Bé	32,1	
		Regular	5,1	
N 78	NS/NC 1	Malament	2,6	
P 8. Indicador positiu 2020: 92,3% 2019: 98,5% 2018: 98,7% 2013: 87,2%				
P 9. Quina disposició tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?		Perfecte	26,6	
		Molt bé	34,2	
		Bé	27,8	
		Regular	10,1	
N 79	NS/NC 0	Malament	1,3	
P 9. Indicador positiu 2020: 88,6% 2019: 94,9% 2018: 98,7% 2013: 91,0%				
P 10. I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?		Perfecte	24,4	
		Molt bé	30,8	
		Bé	35,9	
		Regular	7,7	
N 78	NS/NC 1	Malament	1,3	
P 10 Indicador positiu 2020: 91,0% 2019: 89,9% 2018: 83,3% 2013: 89,6%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes		
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?		Sempre	72,7			
		Gairebé sempre	5,5			
		Sovint	3,6			
N 55	NS/NC 1	Poques vegades	3,6			
<i>No tenia dolor</i>	23	Mai/ gairebé mai	14,5			
P 11. Indicador positiu 2020:81,8% 2019:72,7% 2018:92,1% 2013: 91,2%						
P 12 Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?		Perfecte	25,3			
		Molt bé	29,1			
		Bé	35,4			
		Regular	10,1			
N 79	NS/NC 0	Malament	0,0			
P 12. Indicador positiu 2020: 89,9% 2019: 100% 2018: 98,7% 2013: 97,4%						
P 13 Com valora la comoditat de l'litera on el van atendre?		Perfecte	17,2			
		Molt bé	21,9			
		Bé	42,2			
N 64	NS/NC 0	Regular	12,5			
<i>No hi vaig estar</i>	15	Malament	6,3			
P 13. Indicador positiu 2020: 81,3% 2019: 97,5% 2018: 84,6% 2013: 84,7%						
P.14 Si anava acompanyat/da, van poder estar amb vostè?		Sí, tota l'estona	49,1			
		N 53	NS/NC 0		Sí, algunes estones	30,2
		<i>No tenia acompanyant</i>	26		No	20,8
P 14. Indicador positiu 2020: 79,2% 2019: 82,7% 2018: 56,4% 2013: 74,7%						
P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat?		Perfecte	67,9			
		Molt bé	15,4			
		Bé	6,4			
		Regular	5,1			
N 78	NS/NC 1	Malament	5,1			
P 15. Indicador positiu 2020: 89,7% 2019: 100% 2018: 100% 2013: 98,7%						
P.16 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal d'infermeria?		Perfecte	26,6			
		Molt bé	34,2			
		Bé	36,7			
		Regular	2,5			
N 79	NS/NC 0	Malament	0,0			
P 16. Indicador positiu 2020: 97,5% 2019: 98,7% 2018: 97,4% 2013: 89,7%						

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.17 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè el personal metge?		Perfecte	25,6	
		Molt bé	41,0	
		Bé	26,9	
		Regular	5,1	
N 78	NS/NC 1	Malament	1,3	
P 17. Indicador positiu 2020: 93,6% 2019: 93,7% 2018: 96,2% 2013: 88,2%				
P.18 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal zelador/portalliteres?		Perfecte	16,7	
		Molt bé	52,4	
		Bé	23,8	
N 42	NS/NC 0	Regular	7,1	
No hi vaig tenir contacte	37	Malament	0,0	
P 18. Indicador positiu 2020: 92,9% 2019: 100% 2018: 100% 2013: 100%				
P.19 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el personal administratiu?		Perfecte	7,6	
		Molt bé	28,8	
		Bé	57,6	
N 66	NS/NC 1	Regular	6,1	
No hi vaig tenir contacte	12	Malament	0,0	
P 19. Indicador positiu 2020: 93,9% 2019: 97,5% 2018: 93,6% 2013: ---%				
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	86,7	
		Gairebé sempre	5,3	
		Sovint	1,3	
		Poques vegades	5,3	
N 75	NS/NC 0	Poques vegades	5,3	
No em van donar informació	4	Mai/ gairebé mai	1,3	
P 20. Indicador positiu 2020: 93,3% 2019: 93,6% 2018: 98,7% 2013: 89,6%				
P.21 Li explicaven les coses davant de tothom?		Mai/ gairebé mai	53,2	
		Poques vegades	0,0	
		Sovint	2,5	
		Quasi sempre	2,5	
N 79	NS/NC 0	Sempre	41,8	
P 21. Indicador positiu 2020: 55,7% 2019: 100% 2018: 98,7% 2013: 98,7%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. Quan estava a l'hospital li van haver de fer proves?		Sí	65,8	
N 79 NS/NC 0		No	34,2	
P.22 Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis,...)?		Perfecte	50,0	
		Molt bé	25,0	
		Bé	19,2	
		Regular	5,8	
N 52 NS/NC 0		Malament	0,0	
P 22. Indicador positiu 2020: 94,2% 2019: 95,7% 2018: 100% 2013: 92,9%				
P.23 Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?		Sí	24,1	
N 54 NS/NC 0		No	75,9	
<i>No anava acompanyat/da</i> 25				
P 23. Indicador positiu 2020: 24,1% 2019: 18,7% 2018: 1,4% 2013: 97,3%				
P.24 La informació que li donaven els diferents professionals (metges, infermeres), sobre el seu problema de salut o el motiu pel qual va anar a urgències, era coherent?		Sempre	89,7	
		Gairebé sempre	5,1	
		Sovint	3,8	
		Poques vegades	1,3	
N 78 NS/NC 1		Mai/ gairebé mai	0,0	
P 24. Indicador positiu 2020: 98,7% 2019: 91,1% 2018: 100% 2013: 94,7%				
P.25 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	86,1	
		Gairebé sempre	3,8	
		Sovint	6,3	
		Poques vegades	3,8	
N 79 NS/NC 0		Mai/ gairebé mai	0,0	
P 25. Indicador positiu 2020: 96,2% 2019: 91,1% 2018: 98,8% 2013: 94,7%				

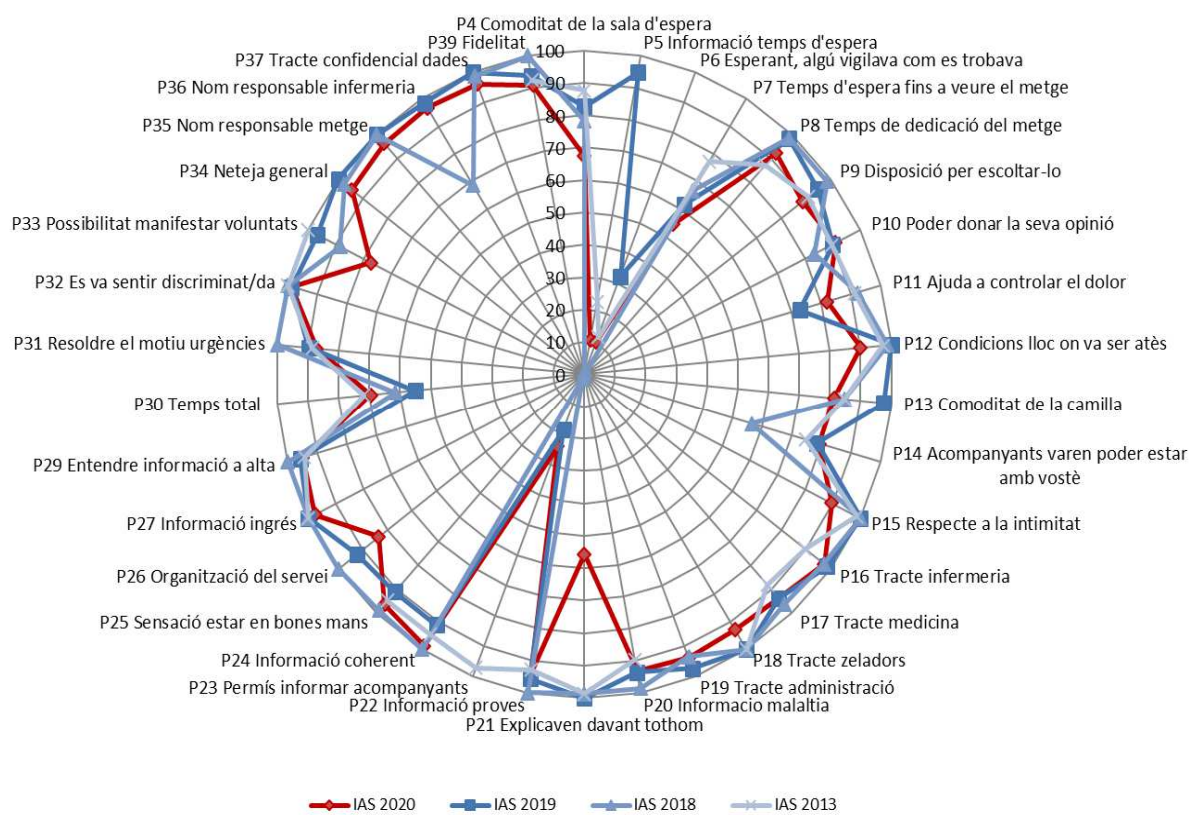
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.26 Finalment, com va percebre (com li va semblar que era), la organització del servei d'urgències?		Perfecte	16,5	
		Molt bé	26,6	
		Bé	40,5	
		Regular	11,4	
N 79	NS/NC 0	Malament	5,1	
P 26. Indicador positiu 2020: 83,5% 2019: 92,4% 2018: 100% 2013: ---%				
FILTRE. Es va quedar ingressat a l'hospital?		Sí	50,6	
	N 79	NS/NC 0	No	
P 27. Indicador positiu 2020: 97,5% 2019: 100% 2018: 100% 2013: 100%				
P.27 Li van explicar perquè s'havia de quedar ingressat?		Perfecte	92,5	
		Molt bé	5,0	
		Bé	0,0	
		Regular	2,5	
N 40	NS/NC 0	Malament	0,0	
P 28. Indicador positiu 2020: 28,2% 2019: 38,2% 2018: 71,8% 2013: 63,8%				
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	28,2	
	N 39	NS/NC 40	No	
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	79,7	
		Molt bé	10,1	
		Bé	5,1	
	N 79	NS/NC 0	Regular	
<i>No em van explicar res</i>	<i>0</i>	Malament	3,8	
P 29. Indicador positiu 2020: 94,9% 2019: 95,7% 2018: 100% 2013: 94,4%				

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	21,5	
		Normal	44,3	
		Llarg	16,5	
N 79	NS/NC 0	Molt llarg	13,9	
P 30. Indicador positiu 2020: 69,6% 2019: 55,1% 2018: 61,5% 2013: 71,8,3%				
P.31 Ja per acabar, en aquests moments diria que li van resoldre el motiu pel que havia anat a urgències?		Perfecte	67,9	
		Molt bé	11,5	
		Bé	7,7	
		Regular	6,4	
N 78	NS/NC 1	Malament	6,4	
P 31. Indicador positiu 2020: 87,2% 2019: 89,8% 2018: 100% 2013: 88,5%				
P.32 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, ètnia o religió al servei d'urgències?		Mai/ gairebé mai	94,9	
		Poques vegades	2,5	
		Sovint	1,3	
		Gairebé sempre	0,0	
N 79	NS/NC 0	Sempre	1,3	
P 32. Indicador positiu 2020: 98,7% 2019: 98,7% 2018: 100% 2013: 100%				
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?		Sempre	62,7	
		Gairebé sempre	5,3	
		Sovint	9,3	
		Poques vegades	4,0	
N 75	NS/NC 4	Mai/ gairebé mai	18,7	
P 33. Indicador positiu 2020: 77,3% 2019: 96,7% 2018: 88,5% 2013: 100%				
P.34 Valori en general, la neteja i l'ambientació (temperatura, il·luminació, ...) del lloc on va estar mentre l'atenia el metge.		Perfecte	5,5	
		Molt bé	36,4	
		Bé	52,7	
		Regular	5,5	
N 55	NS/NC 24	Malament	0,0	
P 34. Indicador positiu 2020: 94,5% 2019: 100% 2018: 98,7% 2013: -----%				
P.35 Li van dir el nom del responsable mèdic que el va atendre a urgències?		Sempre	92,9	
		Gairebé sempre	0,0	
		Sovint	3,6	
		Poques vegades	3,6	
N 28	NS/NC 25	Mai/ gairebé mai	0,0	
<i>No em van donar informació</i>	26			
P 35. Indicador positiu 2020: 96,4% 2019: 100% 2018: 100% 2013: -----%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.36 Li van dir el nom del personal d'infermeria que el van atendre a urgències?	N 30	Sempre	90,0	
		Gairebé sempre	3,3	
NS/NC 24	Sovint	3,3		
	Poques vegades	3,3		
No em van donar informació	25	Mai/ gairebé mai	0,0	
P 36. Indicador positiu 2020: 96,7% 2019: 98,5% 2018: 68,6% 2013: -----%				
P.37 Creu que les seves dades personals van ser tractades de forma confidencial durant l'estada al servei d'urgències?	N 77	Sempre	94,8	
		Gairebé sempre	1,3	
		Sovint	0,0	
		Poques vegades	1,3	
NS/NC 2	Mai/ gairebé mai	2,6		
P 37. Indicador positiu 2020: 96,1% 2019: 100% 2018: 98,7% 2013: -----%				
P 38. Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'urgències.	N 79	Satisfacció	7,9 (2,0)	
NS/NC 0				
P 39. Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	N 77	Si	90,9	
		No	6,5	
NS/NC 2	No ho sé	2,6		
P 39. Indicador positiu 2020: 90,9% 2019: 93,7% 2018: 100% 2013: 92,3%				

3. Representació gràfica.

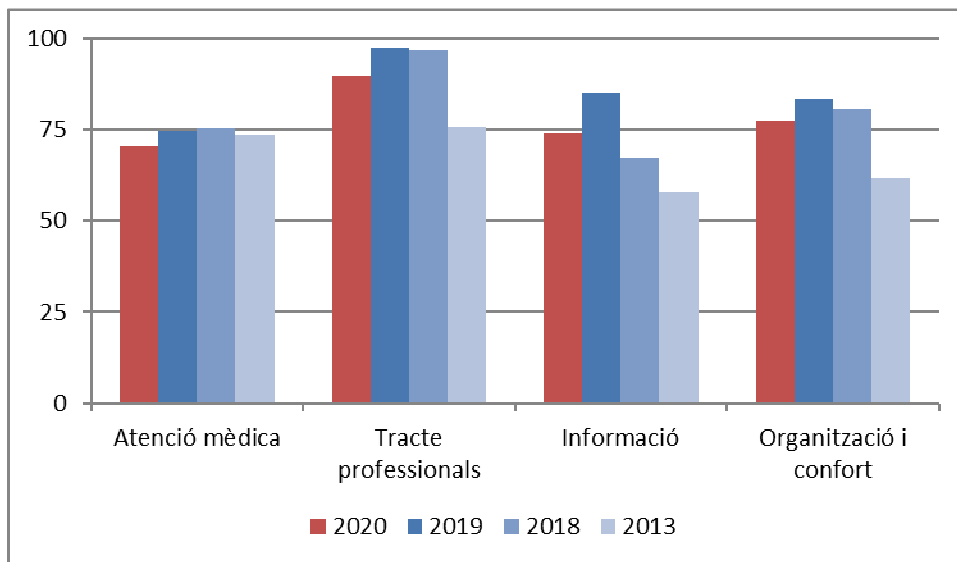
3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2020 i en comparació amb les dades dels anys 2019, 2018 i 2013.



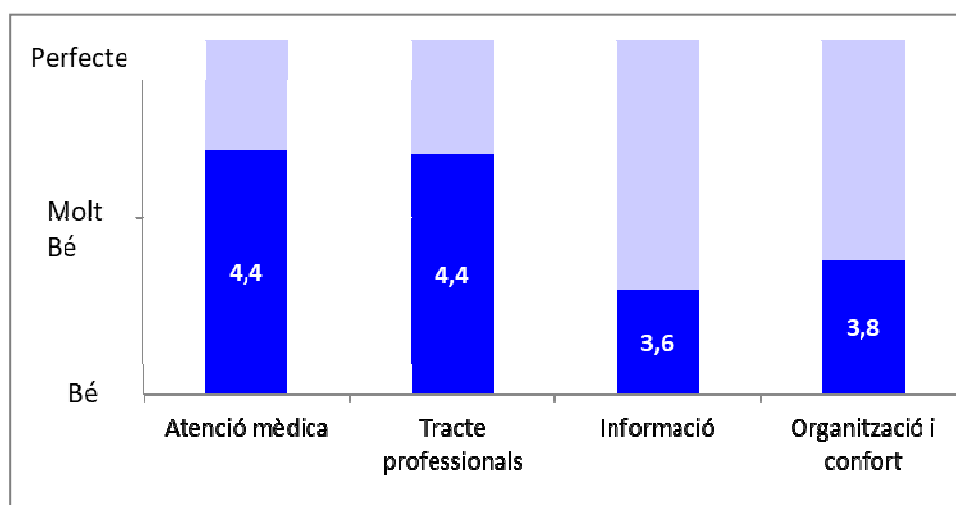
4. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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 variació negativa superior al 10% a l'avaluació anterior

Urgències generals				
Enunciat	2020	2019	Diferència	
P.4 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	67,3%	82,7%	-	
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?	10,9%	98,7%	-	
P.6 Mentre estava a la sala d'espera algun professional va venir a veure com es trobava?	10,9%	32,5%	-	
P.7 Com valora el temps que va haver d'estar a la sala d'espera fins que el va veure el metge?	54,5%	61,8%	-	
P.11 Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar-lo o millorar-lo?	81,8%	72,7%	+	
P.12 Com valora les condicions del lloc mentre l'atenien?	89,9%	100%	-	
P.13 Com valora la comoditat de llitera on el van atendre?	81,3%	97,5%	-	
P.15 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	89,7%	100%	-	
P.21 Li explicaven les coses davant de tothom?	55,7%	100%	-	
P.23. Li van demanar quina informació volia que es donés als seus familiars o acompanyants?	24,1%	18,7%	+	
P.30 Com valora el temps total que va estar a urgències des de que va arribar fins a l'alta?	69,9%	55,1%	+	
P.33 Considera que durant la seva estada a urgències se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	77,3%	96,7%	-	

**INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI
CENTRE DE SALUT MENTAL INFANTO JUVENIL
IAS 2020**

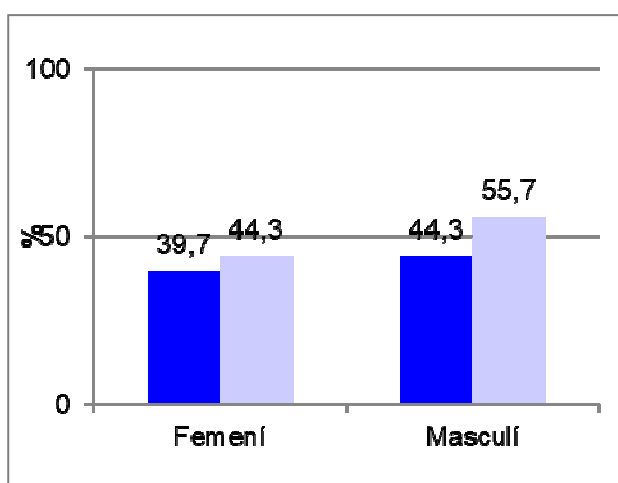
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2020	291
IAS 2017	131

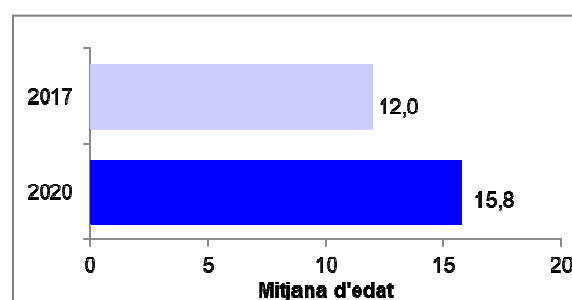
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2020
IAS 2017

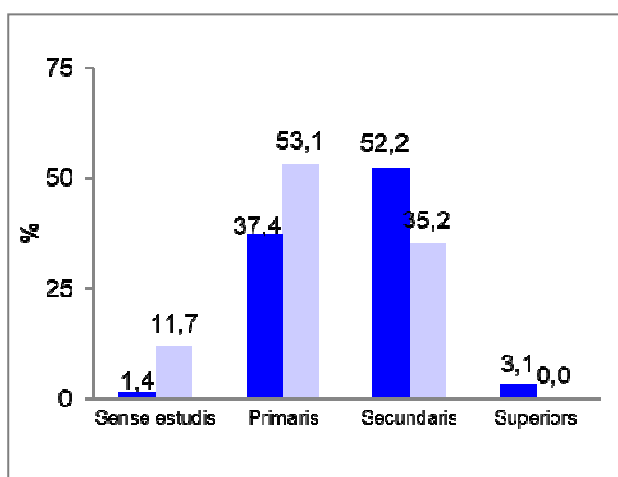
Sexe



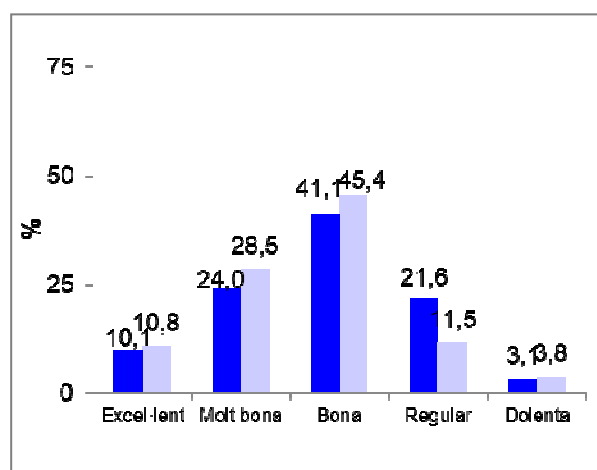
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.1 Quan truques per telèfon al CSMIJ, que et sembla el temps que triguen a agafar la trucada?		Perfecte	14,3	
		Molt bé	29,1	
		Bé	37,3	
	N 244	NS/NC 8	Regular	
<i>No he trucat mai</i>	39	Malament	6,6	
P 1. Indicador positiu		2020: 80,7%	2017: 81,4%	2012: 98,1% 2010: 77,4%
P.2 Com valora el temps d'espera entre que li van dir que havies d'anar al CSM fins que vares tenir la primera visita?		Perfecte	8,5	
		Molt bé	25,5	
		Bé	40,9	
		Regular	15,4	
N 259	NS/NC 32	Malament	9,7	
P 2. Indicador positiu		2020: 74,9%	2017: 67,4%	2012: -----% 2010: -----%
P.3 Què opines de la facilitat perquè et donin hora de visita per al dia que et va bé?		Perfecte	21,0	
		Molt bé	30,4	
		Bé	29,0	
		Regular	14,3	
N 286	NS/NC 5	Malament	5,2	
P 3. Indicador positiu		2020: 80,4%	2017: 67,2%	2012: 95,0% 2010: 89,4%
P.4 Tenint en compte l'hora de visita que t'han donat, què et sembla la puntualitat per entrar a la consulta?		Perfecte	15,5	
		Molt bé	26,9	
		Bé	40,7	
		Regular	14,1	
N 290	NS/NC 1	Malament	2,8	
P 4. Indicador positiu		2020: 83,1%	2017: 76,9%	2012: 90,2% 2010: 83,2%
P.5 Valora el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera		Gens	67,2	
		Poc	21,3	
		Normal	10,1	
		Força	1,0	
		Molt	0,3	
N 287	NS/NC 4		0,3	
P 5. Indicador positiu		2020: 98,6%	2017: 100%	2012: 100% 2010: 99,6%
P.6 Quina impressió tens de la neteja del centre de salut mental infantojuvenil?		Perfecte	47,9	
		Molt bé	28,0	
		Bé	22,4	
		Regular	1,7	
N 286	NS/NC 5	Malament	0,0	
P 6. Indicador positiu		2020: 98,3%	2017: 100%	2012: 100% 2010: 99,3%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes	
P.7 Què opines del temps que et dedica el professional (psiquiatre, psicòleg) quan et visita?		Perfecte	26,0		
		Molt bé	43,9		
		Bé	21,5		
		Regular	6,6		
N 289	NS/NC 2	Malament	2,1		
P 7. Indicador positiu		2020: 91,3%	2017: 89,8%	2012: 94,3%	2010: 88,1%
P.8 Com valoren les explicacions que et dona?		Perfecte	27,0		
		Molt bé	40,0		
		Bé	26,0		
		Regular	4,9		
N 285	NS/NC 4	Malament	2,1		
P 8. Indicador positiu		2020: 93,0%	2017: 86,0%	2012: 94,2%	2010: 99,3%
P.9 Com s'entenen les explicacions que et dona el professional (psiquiatre o psicòleg) sobre el teu cas?		Perfecte	79,4		
		Molt bé	11,2		
		Bé	6,3		
		Regular	1,7		
N 286	NS/NC 5	Malament	1,4		
P 9. Indicador positiu		2020: 96,9%	2017: 86,8%	2012: 95,0%	2010: 96,0%
P.10 Voldries que et donés més informació? (sobre el teu problema de salut)		No, tinc tota la informació	59,9		
		Si, a vegades	20,2		
N 287	NS/NC 4	Sí, sempre	19,9		
P 10. Indicador positiu		2020: 59,9%	2017: 64,3%	2012: 56,3%	2010: 63,0%
FILTRE. En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?		Sí	37,9		
		No	62,1		
N 290	NS/NC 1				
P.11 El/la psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?		Sempre	95,4		
		Gairebé sempre	0,9		
		Sovint	1,9		
		Pocques vegades	0,9		
N 108	NS/NC 2	Mai/ gairebé mai	0,9		
P 11. Indicador positiu		2020: 98,1%	2017: 91,7%	2012: 97,7%	2010: 98,4%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre		69,2	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.12</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>69,2</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>12,5</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td>7,7</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Sempre	69,2	Gairebé sempre	6,7	Sovint	12,5	Poques vegades	3,8	Mai	7,7
	Resposta	%														
	Sempre	69,2														
	Gairebé sempre	6,7														
Sovint	12,5															
Poques vegades	3,8															
Mai	7,7															
Gairebé sempre		6,7														
Sovint		12,5														
Poques vegades		3,8														
Mai		7,7														
N 104	NS/NC 6	Mai/ gairebé mai	7,7													
P 12. Indicador positiu		2020: 88,5%	2017: 82,4%	2012: 97,7% 2010: 96,0%												
P.13 El psiquiatre t'explica els possibles efectes secundaris de la medicació? (que et recepta)	Sempre		83,2	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.13</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>83,2</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>1,9</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>4,7</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>1,9</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td>8,4</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Sempre	83,2	Gairebé sempre	1,9	Sovint	4,7	Poques vegades	1,9	Mai	8,4
	Resposta	%														
	Sempre	83,2														
	Gairebé sempre	1,9														
Sovint	4,7															
Poques vegades	1,9															
Mai	8,4															
Gairebé sempre		1,9														
Sovint		4,7														
Poques vegades		1,9														
Mai		8,4														
N 107	NS/NC 3	Mai	8,4													
P 13. Indicador positiu		2020: 89,7%	2017: 82,9%	2012: 100% 2010: 56,4%												
P.14 Què opines de la freqüència de les consultes amb el professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg)? (el temps entre visita i visita)	Perfecte		9,1	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.14</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>9,1</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>18,5</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>34,5</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>25,8</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>12,2</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Perfecte	9,1	Molt bé	18,5	Bé	34,5	Regular	25,8	Malament	12,2
	Resposta	%														
	Perfecte	9,1														
	Molt bé	18,5														
Bé	34,5															
Regular	25,8															
Malament	12,2															
Molt bé		18,5														
Bé		34,5														
Regular		25,8														
Malament		12,2														
N 287	NS/NC 4	Malament	12,2													
P 14 . Indicador positiu		2020: 62,0%	2017: 59,0%	2012: 78,7% 2010: 75,8%												
P.15 Quina disposició té el professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg) per escoltar-te i fer-se càrrec del que et preocupa de la teva salut?	Perfecte		39,0	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.15</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>39,0</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>35,5</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>20,7</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>1,0</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Perfecte	39,0	Molt bé	35,5	Bé	20,7	Regular	3,8	Malament	1,0
	Resposta	%														
	Perfecte	39,0														
	Molt bé	35,5														
Bé	20,7															
Regular	3,8															
Malament	1,0															
Molt bé		35,5														
Bé		20,7														
Regular		3,8														
Malament		1,0														
N 290	NS/NC 1	Malament	1,0													
P 15. Indicador positiu		2020: 95,2%	2017: 92,2%	2012: 96,3% 2010: 96,3%												
P.16 Què et sembla la predisposició del professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg) perquè puguis donar la teva opinió? Per exemple de la medicació que prens.	Perfecte		37,7	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.16</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>37,7</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>32,5</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>23,9</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>4,2</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>1,7</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Perfecte	37,7	Molt bé	32,5	Bé	23,9	Regular	4,2	Malament	1,7
	Resposta	%														
	Perfecte	37,7														
	Molt bé	32,5														
Bé	23,9															
Regular	4,2															
Malament	1,7															
Molt bé		32,5														
Bé		23,9														
Regular		4,2														
Malament		1,7														
N 289	NS/NC 2	Malament	1,7													
P 16. Indicador positiu		2020: 94,1%	2017: 91,4%	2012: 96,7% 2010: 96,7%												

Enunciat	Categories	%	Distribució respostes												
P.17 Com valeres el tracte personal (amabilitat) que té amb tu el professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg)	Perfecte	48,4	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.17</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>48,4</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>33,2</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>17,3</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,7</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,3</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Perfecte	48,4	Molt bé	33,2	Bé	17,3	Regular	0,7	Malament	0,3
	Resposta	%													
	Perfecte	48,4													
	Molt bé	33,2													
Bé	17,3														
Regular	0,7														
Malament	0,3														
Molt bé	33,2														
Bé	17,3														
Regular	0,7														
Malament	0,3														
N 289	NS/NC 2	Malament	0,3												
P 17. Indicador positiu 2020: 99,0% 2017: 94,6% 2012: 99,2% 2010: 97,2%															
P.18 Com valeres el respecte al secret professional que tenen el psiquiatre i els altres professionals del que expliques a les visites?	Perfecte	58,9	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.18</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>58,9</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>18,9</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>21,5</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0,7</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>0,0</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Perfecte	58,9	Molt bé	18,9	Bé	21,5	Regular	0,7	Malament	0,0
	Resposta	%													
	Perfecte	58,9													
	Molt bé	18,9													
Bé	21,5														
Regular	0,7														
Malament	0,0														
Molt bé	18,9														
Bé	21,5														
Regular	0,7														
Malament	0,0														
N 270	NS/NC 21	Malament	0,0												
P 18. Indicador positiu 2020: 99,3% 2017: 100% 2012: 100% 2010: 99,2%															
P.19 Els diferents professionals (psiquiatre, psicòleg, infermeres) et donaven informació contradictòria? (un et deia una cosa i l'altre, una cosa diferent)	Mai	88,5	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.19</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mai</td> <td>88,5</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>8,4</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>1,4</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>0,7</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Mai	88,5	Poques vegades	8,4	Sovint	1,4	Gairebé sempre	0,7		
	Resposta	%													
	Mai	88,5													
	Poques vegades	8,4													
Sovint	1,4														
Gairebé sempre	0,7														
Poques vegades	8,4														
Sovint	1,4														
Gairebé sempre	0,7														
N 286	NS/NC 5	Sempre	1,0												
P 19. Indicador positiu 2020: 98,3% 2017: 99,2% 2012: 99,2% 2010: 94,2%															
P.20 De quina manera l'atenció que reps al centre t'ha servit per fer front a la malaltia?	Perfecte	20,9	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.20</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>20,9</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>34,3</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>26,9</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>11,6</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>6,3</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Perfecte	20,9	Molt bé	34,3	Bé	26,9	Regular	11,6	Malament	6,3
	Resposta	%													
	Perfecte	20,9													
	Molt bé	34,3													
Bé	26,9														
Regular	11,6														
Malament	6,3														
Molt bé	34,3														
Bé	26,9														
Regular	11,6														
Malament	6,3														
N 268	NS/NC 23	Malament	6,3												
P 20. Indicador positiu 2020: 82,1% 2017: 78,0% 2012: 91,8% 2010: 94,2%															
P.21 Tens la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	79,9	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.21</caption> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sempre</td> <td>79,9</td> </tr> <tr> <td>Gairebé sempre</td> <td>6,6</td> </tr> <tr> <td>Sovint</td> <td>7,6</td> </tr> <tr> <td>Poques vegades</td> <td>3,1</td> </tr> <tr> <td>Mai</td> <td>2,8</td> </tr> </tbody> </table>	Resposta	%	Sempre	79,9	Gairebé sempre	6,6	Sovint	7,6	Poques vegades	3,1	Mai	2,8
	Resposta	%													
	Sempre	79,9													
	Gairebé sempre	6,6													
Sovint	7,6														
Poques vegades	3,1														
Mai	2,8														
Gairebé sempre	6,6														
Sovint	7,6														
Poques vegades	3,1														
Mai	2,8														
N 288	NS/NC 3	Mai	2,8												
P 21. Indicador positiu 2020: 94,1% 2017: 95,4% 2012: 95,0% 2010: 97,0%															

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.22 Com valors el tracte personal (amabilitat) que té amb tu el personal de treball social?	Perfecte		25,0	
	Molt bé		36,8	
	Bé		31,6	
N 76	NS/NC 8	Regular	3,9	
<i>No m'ha visitat mai</i>	207	Malament	2,6	
P 22. Indicador positiu 2020: 93,4% 2017: 100% 2012: -----% 2010: -----%				
P.23 Com valors les sessions que realitzes amb la treballadora social?	Perfecte		29,4	
	Molt bé		17,6	
	Bé		52,9	
	Regular		0,0	
N 77	NS/NC 7	Malament	0,0	
P 23. Indicador positiu 2020: 100% 2017: 100% 2012: 100% 2010: -----%				
P.24 Com valors el tracte personal (amabilitat) que té amb tu el personal administratiu?	Perfecte		26,9	
	Molt bé		42,2	
	Bé		27,6	
	Regular		3,3	
N 275	NS/NC 16	Malament	0,0	
P 24. Indicador positiu 2020: 96,7% 2017: 100% 2012: 100% 2010: -----%				
FILTRE Els professionals del centre parlen del teu problema de salut amb algú de la teva família?	Sí		91,3	
	No		8,7	
N 289	NS/NC 2			
P.25 Valora la informació que donen a la teva família sobre el teu problema de salut mental?	Perfecte		25,2	
	Molt bé		35,1	
	Bé		31,3	
	Regular		7,3	
N 119	NS/NC 0	Malament	1,1	
P 25. Indicador positiu 2020: 91,6% 2017: 84,0% 2012: -----% 2010: -----%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.26 Et vares sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió en el CSMIJ?		Mai	98,3	
		Poques vegades	0,7	
		Sovint	0,7	
		Gairebé sempre	0,0	
N 287	NS/NC 4	Sempre	0,3	
P 26. Indicador positiu 2020: 99,7% 2017: 97,7% 2012: 99,2% 2010: -----%				
P.27 Consideres que durant la teva estada al CSMIJ et varen donar la possibilitat de manifestar els teus drets i voluntats?		Sempre	83,8	
		Gairebé sempre	2,3	
		Sovint	3,5	
		Poques vegades	2,3	
N 259	NS/NC 32	Mai	8,1	
P 27. Indicador positiu 2020: 89,6% 2017: 93,6% 2012: 100% 2010: -----%				
FILTRE Valori el seu grau de satisfacció global?				
	Mitjana	8,4 (1,6)		
N 290	NS/NC 1			
P.28 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?		Si	92,4	
		No	3,5	
N 288	NS/NC 3	No n'estic segur	4,2	
P 28. Indicador positiu 2020: 92,4% 2017: 84,0% 2012: 94,1% 2010: 91,2%				

3. Comparativa de satisfacció segons CSMIJ

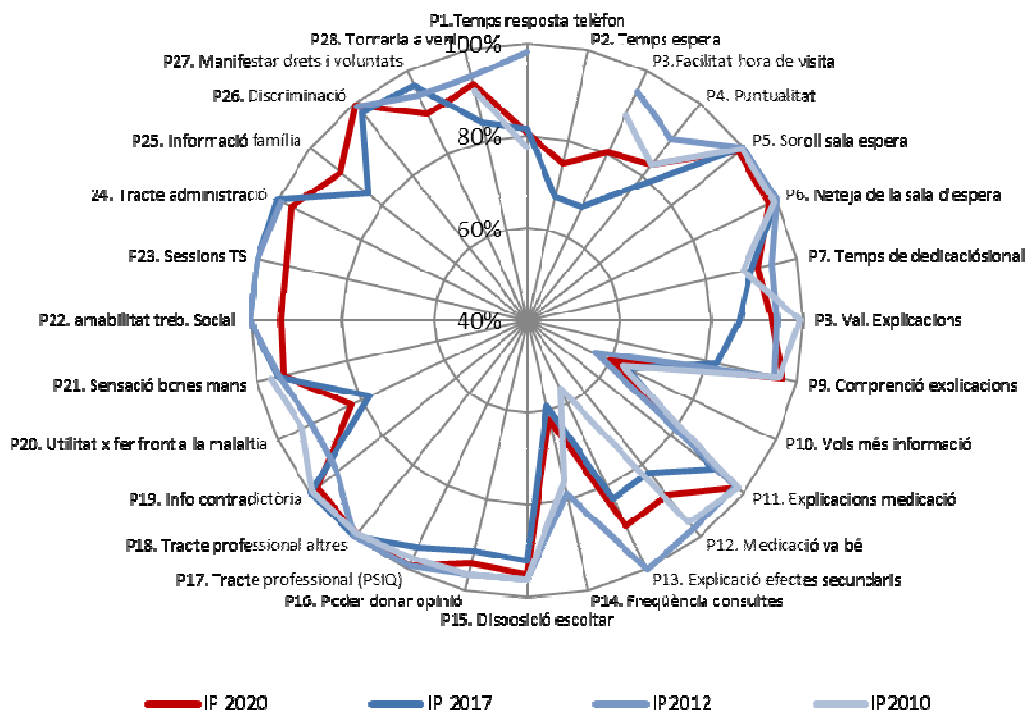
Distribució de la mostra	Alt Empordà	Baix Empordà	Garrotxa	Gironès	Ripollès	Selva interior	Selva marítima	IAS
Casos (%)	41 (14,1)	48 (16,5)	37 (12,7)	60 (20,6)	28 (09,6)	39 (13,4)	38 (13,1)	291 (100)
Distribució de la mostra	Alt Empordà	Baix Empordà	Garrotxa	Gironès	Ripollès	Selva interior	Selva marítima	IAS
Temps que triguen a agafar la trucada?	55,6	91,9	96,3	70,0	91,3	77,8	94,3	80,7
El temps d'espera entre que li van dir que havies d'anar al CSM fins la 1ª visita?	80,6	75,6	76,7	68,0	85,7	73,0	69,7	74,9
Facilitat perquè et donin hora de visita per al dia que et va bé?	87,8	85,1	88,2	76,7	67,9	68,4	86,8	80,4
Puntualitat per entrar a la consulta?	87,8	77,1	83,3	80,0	89,3	89,7	78,9	83,1
Valora el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	97,6	97,9	100,0	96,6	100,0	100,0	100,0	98,6
Impressió de la neteja del CSMIJ?	95,1	100,0	100,0	100,0	100,0	92,1	100,0	98,3
Temps que et dedica el psiquiatre/ psicòleg quan et visita?	97,6	93,8	97,1	81,7	89,3	89,7	94,7	91,3
Com valores les explicacions que et dóna?	97,6	100,0	100,0	83,3	85,7	94,7	91,2	93,0
Com s'entenen les explicacions que et dóna el psiquiatre/psicòleg?	97,6	100,0	100,0	96,5	96,4	97,4	100,0	96,9
Voldries que et donés més informació?	43,9	93,6	94,3	33,3	50,0	64,1	48,6	59,9
El psiquiatre t'explica per què serveix la medicació que estàs prenent ?	100,0	100,0	91,7	95,8	100,0	100,0	100,0	98,1
Creus que la medicació que estàs prenent és la que a tu et va bé?	87,5	100,0	75,0	91,3	100,0	86,7	80,0	88,5
Explicacions dels possibles efectes secundaris de la medicació?	93,8	100,0	83,3	87,5	83,3	100,0	73,3	89,7
La freqüència de les consultes amb que t'atén el psiquiatre/psicòleg?	65,9	71,7	57,1	51,7	71,4	46,2	76,3	62,0
Quina disposició té per escoltar-te i fer-se càrrec del que et preocupa?	100,0	100,0	100,0	88,3	96,4	92,3	92,1	95,2
Quina predisposició a puguis donar la teva opinió?	95,1	100,0	100,0	85,0	92,9	97,4	91,9	94,1
Com valores el tracte personal (amabilitat) que té amb tu el psiquiatre/psicòleg	100,0	100,0	100,0	96,6	100,0	100,0	97,4	99,0
Com valores el respecte al secret professional?	97,6	100,0	100,0	98,2	100,0	100,0	100,0	99,3
Els diferents professionals et donaven informació contradictòria?	100,0	97,9	100,0	98,3	96,2	97,4	97,3	98,3
Com l'atenció t'ha servit per fer front al seu problema de salut mental?	86,8	92,1	94,1	67,2	70,4	81,6	88,6	82,1
Tens la sensació d'estar en bones mans?	100,0	97,9	100,0	84,7	89,3	94,9	94,7	94,1
Com valores el tracte personal (amabilitat) que té amb tu la treballadora social?	86,7	100,0	100,0	100,0	88,9	100,0	81,8	93,4
Com valores les sessions que realitzes amb la treballadora social?	100,0	100,0	100,0	100,0	88,9	92,3	75,0	93,5
Com valores el tracte personal (amabilitat) que té amb tu el personal administratiu?	94,9	93,0	97,2	100,0	96,3	94,3	100,0	96,7

Distribució de la mostra	Alt Empordà	Baix Empordà	Garrotxa	Gironès	Ripollès	Selva interior	Selva marítima	IAS
La informació que donen a la teva família	94,6	97,2	97,0	86,7	80,8	91,9	93,9	91,6
Et vares sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió en el CSMIJ?	100,0	100,0	100,0	100,0	96,3	100,0	100,0	99,7
Consideres que al CSMIJ vas poder manifestar els teus drets i voluntats?	85,4	100,0	92,9	87,9	84,6	89,2	87,9	89,6
Tornaria a venir a aquest centre?	90,2	97,9	97,1	83,8	100	92,3	92,1	92,4

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

4. Representació gràfica.

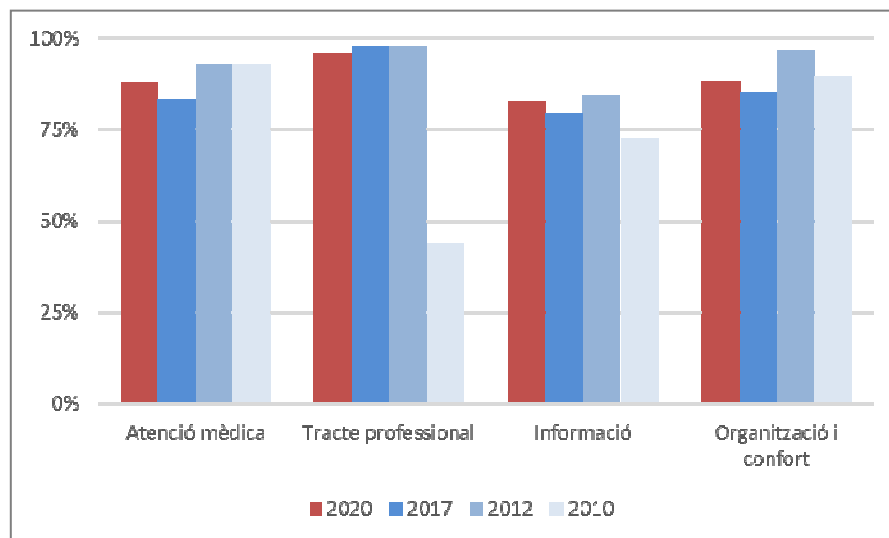
4.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2020 i en comparació amb les dades del IAS 2017, 2012 i 2010.



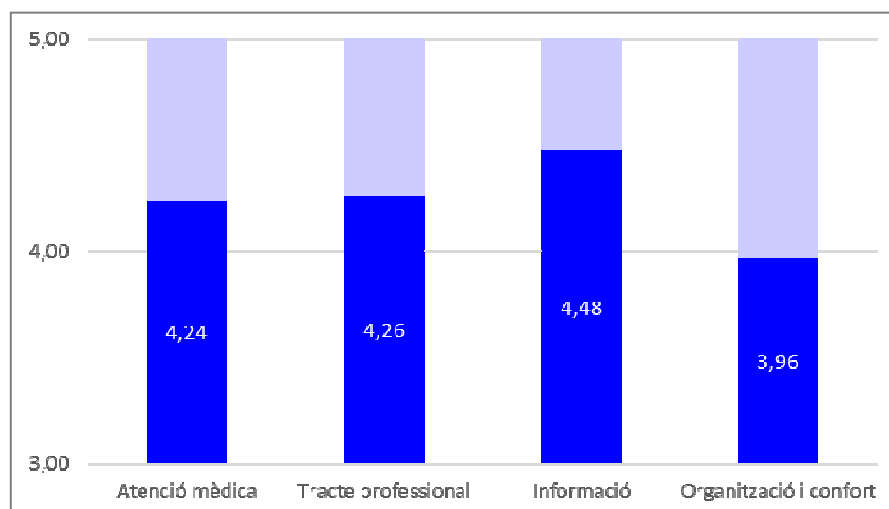
5. Comparativa de satisfacció segons estructura dels factors

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**).

5.1 Indicadors positius per cada factor.



5.2 Índex de valoració global per cada factor



5. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% i/o casos amb una variació negativa superior al 10% a l'avaluació anterior

Centre de Salut Mental Infanto Juvenil				
Enunciat	2020	2017	Diferència	
P.2 Com valora el temps d'espera entre que li van dir que havies d'anar al CSM fins que vares tenir la primera visita?	74,9%	67,4%	=	
P.3 Què opines de la facilitat perquè et donin hora de visita per al dia que et va bé?	80,4%	67,2%	+	
P.10 Voldries que et donés més informació? (sobre el teu problema de salut)	59,9%	64,3%	=	
P.14 Què opines de la freqüència de les consultes amb el professional que t'atén (psiquiatre, psicòleg)? (el temps entre visita i visita)	62,0%	59,0%	=	

INFORME SATISFACCIÓ DE L'USUARI
EXTRACCIONS
IAS 2020

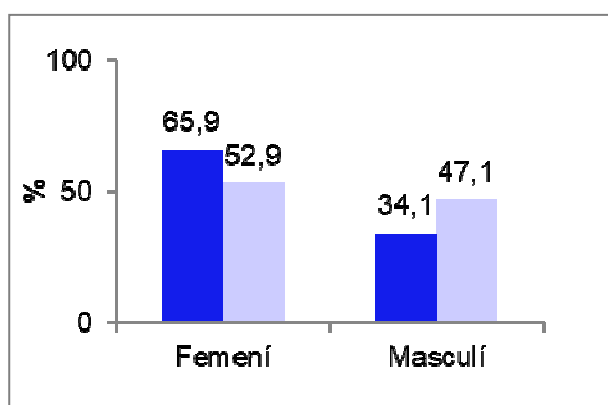
1. Descripció de la mostra

	Nombre d'enquestes
IAS 2020	85
IAS 2019	85

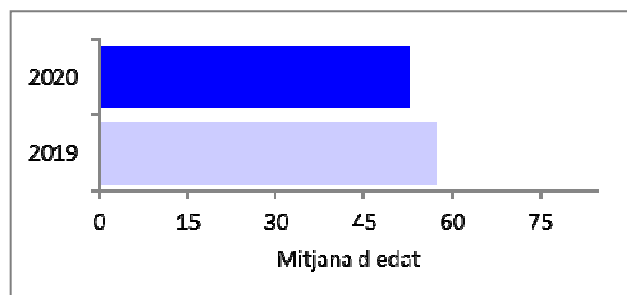
1.1 Característiques sociodemogràfiques

IAS 2020
IAS 2019

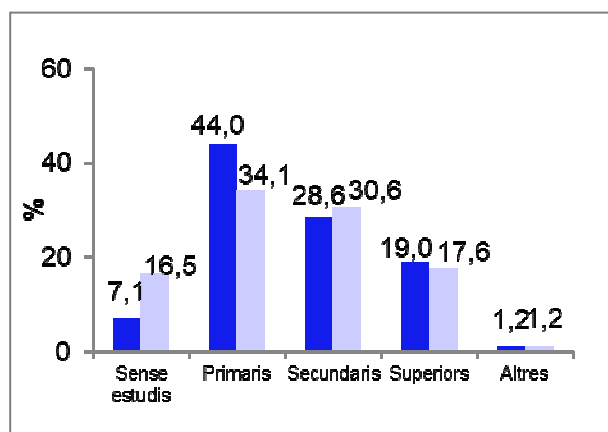
Sexe



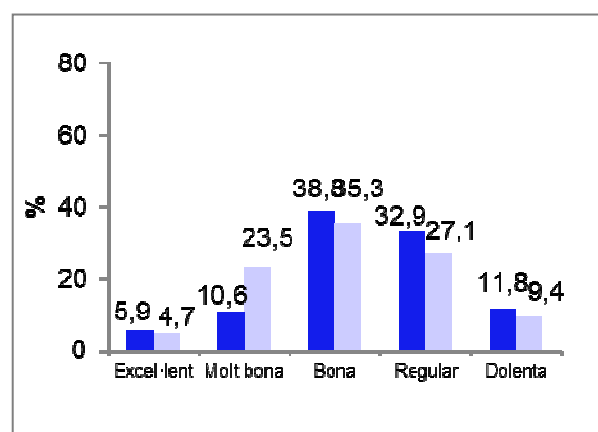
Edat



Estudis



Salut percebuda



2. Resultats

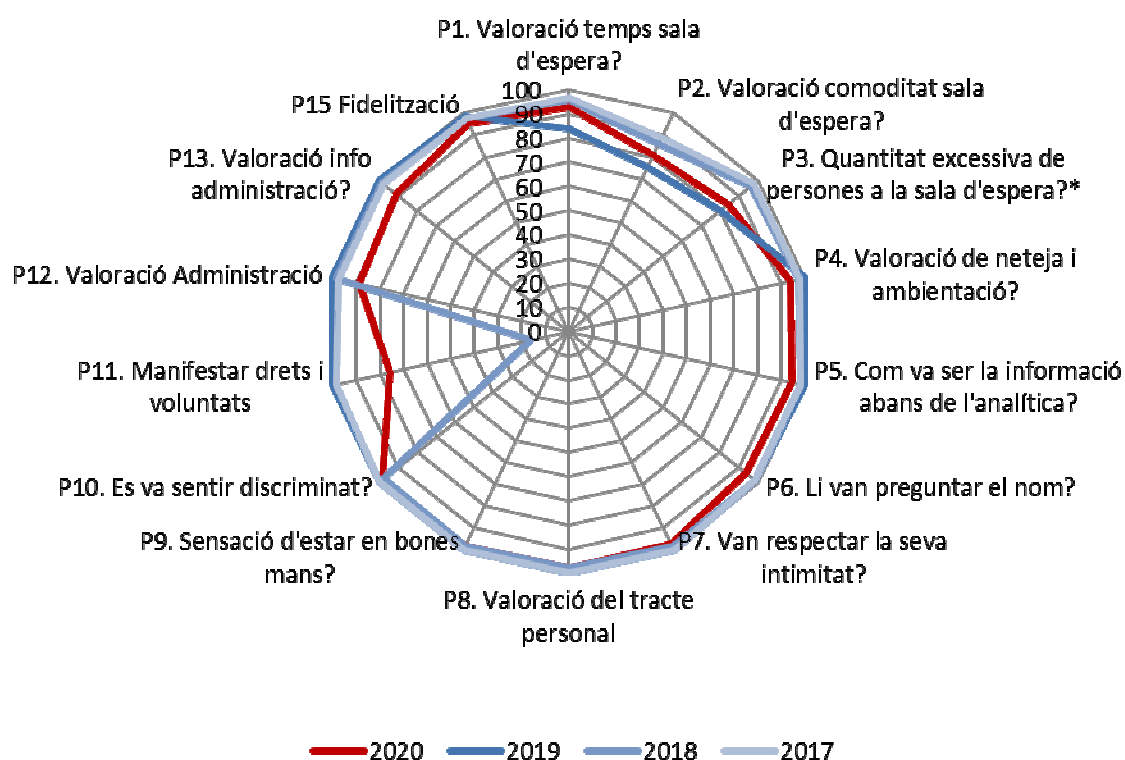
Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
FILTRE. . Era el primer cop que anava al servei d'extraccions de consultes externes de l'Hospital Santa Caterina?	N 84	Sí	51,2	
		No	48,8	
NS/NC 1				
P.1 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera fins el moment de l'extracció?	N 84	Molt curt	20,2	
		Curt	22,6	
		Normal	50,0	
		Llarg	7,1	
NS/NC 1		Molt llarg	0,0	
P 1. Indicador positiu 2020: 92,9% 2019: 83,5% 2018: 95,3% 2017: 96,6%				
P.2 Com valora la comoditat de la sala d'espera (cadeires, soroll, quantitat de gent, etc.?)	N 83	Perfecte	16,9	
		Molt bé	10,8	
		Bé	53,0	
		Regular	15,7	
NS/NC 2		Malament	3,6	
P 2. Indicador positiu 2020: 80,7% 2019: 75,3% 2018: 86,0% 2017: 88,6%				
P.3 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era "excessiva"?	N 83	Mai/ gairebé mai	67,5	
		Poques vegades	14,5	
		Sovint	2,4	
		Gairebé sempre	10,8	
NS/NC 2		Sempre	4,8	
P 3. Indicador positiu 2020: 84,3% 2019: 80,0% 2018: 96,5% 2017: 97,6%				
P.4 Com valora en general la neteja i l'ambientació (il·luminació, temperatura...) del centre- (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc.)?	N 84	Perfecte	28,6	
		Molt bé	21,4	
		Bé	44,0	
		Regular	6,0	
NS/NC 1		Malament	0,0	
P 4. Indicador positiu 2020: 94,0% 2019: 100% 2018: 97,6% 2017: 97,7%				
P.5 Com valora la informació que li van donar abans de fer-se l'analítica- (pautes, horaris...)?	N 79	Perfecte	24,1	
		Molt bé	20,3	
		Bé	50,6	
NS/NC 2		Regular	3,8	
No em van donar informació 4		Malament	1,3	
P 5. Indicador positiu 2020: 94,9% 2019: 100% 2018: 98,4% 2017: 98,6%				

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes
P.6 En el moment de l'extracció li van preguntar el seu nom?	Sempre		91,1	
	Gairebé sempre		2,5	
	Sovint		0,0	
	Poques vegades		0,0	
N 79	NS/NC 6	Mai/ gairebé mai	6,3	
P 6. Indicador positiu		2020: 93,7%	2019: 98,7%	2018: 98,7% 2017: 98,7%
P.7 Durant l'extracció, com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfecte		54,8	
	Molt bé		20,2	
	Bé		22,6	
	Regular		1,2	
N 84	NS/NC 1	Malament	1,2	
P 7. Indicador positiu		2020: 97,6%	2019: 100%	2018: 98,8% 2017: 100%
P.8 Com valora el tracte personal (amabilitat) que tenien amb vostè, el personal d'extraccions?	Perfecte		30,6	
	Molt bé		41,2	
	Bé		25,9	
	Regular		1,2	
N 85	NS/NC 0	Malament	1,2	
P 8. Indicador positiu		2020: 97,6%	2019: 100%	2018: 97,6% 2017: 100%
P.9 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Tota l'estona		96,5	
	Gairebé tota l'estona		1,2	
	Sovint		1,2	
	En pocs moments		0,0	
N 85	NS/NC 0	En cap moment	1,2	
P 9. Indicador positiu		2020: 98,8%	2019: 100%	2018: 98,8% 2017: 100%
P.10 Es va sentir discriminat/da per motius de sexe, raça o religió al servei d'extraccions?	Mai/ Gairebé mai		97,6	
	Poques vegades		1,2	
	Sovint		0,0	
	Gairebé sempre		1,2	
N 85	NS/NC 0	Sempre	0,0	
P 10. Indicador positiu		2020: 98,8%	2019: 100%	2018: 97,6% 2017: 100%
P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	Sempre		70,7	
	Gairebé sempre		2,7	
	Sovint		2,7	
	Poques vegades		1,3	
N 75	NS/NC 10	Mai/ Gairebé mai	22,7	
P 11. Indicador positiu		2020: 76,0%	2019: 100%	2018: 16,3% 2017: 98,8%

Enunciat		Categories	%	Distribució respostes												
P.12 Com considera que va ser atès/atesa pel personal administratiu en el moment de la programació		Perfecte	13,6	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.12</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>13,8</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>23,5</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>51,9</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>7,4</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>3,7</td> </tr> </tbody> </table>	Category	%	Perfecte	13,8	Molt bé	23,5	Bé	51,9	Regular	7,4	Malament	3,7
	Category	%														
	Perfecte	13,8														
	Molt bé	23,5														
Bé	51,9															
Regular	7,4															
Malament	3,7															
	Molt bé	23,5														
	Bé	51,9														
	Regular	7,4														
N 81	NS/NC 4	Malament	3,7													
P 12. Indicador positiu				2020: 88,9% 2019: 100% 2018: 98,8% 2017: 97,6%												
P.13 Com valora l'atenció que va rebre en el moment de lliurar-li la petició al personal administratiu?		Perfecte	17,3	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.13</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perfecte</td> <td>17,3</td> </tr> <tr> <td>Molt bé</td> <td>14,8</td> </tr> <tr> <td>Bé</td> <td>59,3</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>6,2</td> </tr> <tr> <td>Malament</td> <td>2,5</td> </tr> </tbody> </table>	Category	%	Perfecte	17,3	Molt bé	14,8	Bé	59,3	Regular	6,2	Malament	2,5
	Category	%														
	Perfecte	17,3														
	Molt bé	14,8														
Bé	59,3															
Regular	6,2															
Malament	2,5															
	Molt bé	14,8														
	Bé	59,3														
	Regular	6,2														
N 81	NS/NC 4	Malament	2,5													
P 13. Indicador positiu				2020: 91,4% 2019: 100% 2018: 98,8% 2017: 97,6%												
P.14 Valori el seu grau de satisfacció global amb el servei d'extraccions.		Satisfacció	8,8 (1,1)	<table border="1"> <caption>Puntuació mitjana P.14</caption> <thead> <tr> <th>Value</th> <th>Score</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8,8</td> <td>8,8</td> </tr> </tbody> </table>	Value	Score	8,8	8,8								
	Value				Score											
8,8	8,8															
N 85	NS/NC 0															
P.15 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?		Si	95,3	<table border="1"> <caption>Distribució respostes P.15</caption> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>95,3</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2,4</td> </tr> <tr> <td>No ho sé</td> <td>2,4</td> </tr> </tbody> </table>	Category	%	Si	95,3	No	2,4	No ho sé	2,4				
	Category	%														
Si	95,3															
No	2,4															
No ho sé	2,4															
		No ho sé	2,4													
N 85	NS/NC 0	No	2,4													
P 15. Indicador positiu				2020: 95,3% 2019: 98,8% 2018: 97,7% 2017: 97,7%												

3. Representació gràfica.

3.1 Gràfic radial amb les dades de l'IAS 2020 i en comparació amb les dades dels anys 2019, 2018 i 2017.



4. Avaluació dels resultats

Descripció dels ítems amb percentatge de valoració positiva inferior al 75% respecte l'avaluació anterior i/o casos amb una variació superior al 10%

Extraccions			
Enunciat	2020	2019	Diferència
P.11 Considera que se li va donar la possibilitat de manifestar els seus drets i voluntats?	76,0%	100%	-
P.12 Com considera que va ser atès/atesa pel personal administratiu en el moment de la programació	88,9%	100%	-