



Servei Català
de la Salut

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LA LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA 2008**

RESULTATS PER CENTRE:
**Fundació per la Gestió de l'Hospital de la
Santa Creu i Sant Pau**

UP00772



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Desembre 2008

A. Anàlisi per centre: Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

A1. Descripció de la població enquestada

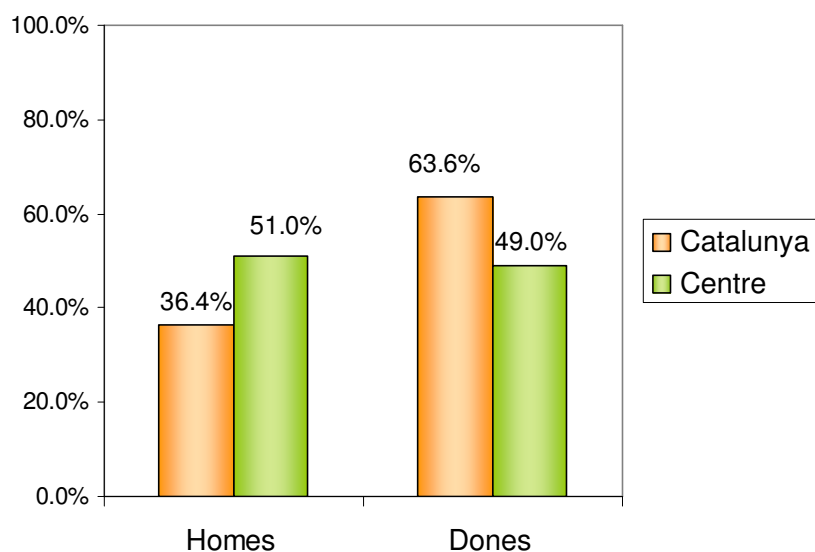
El nombre total de casos del centre és de 98, el que representa el 1,82% tal de les enquestes realitzades a l'estudi.

Nombre total d'enquestes del centre Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau		
Centre	Núm.enquestes	% Catalunya
Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	98	1.82%
Total Catalunya	5381	100%

A continuació es presenten les característiques dels enquestats per aquest centre.

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

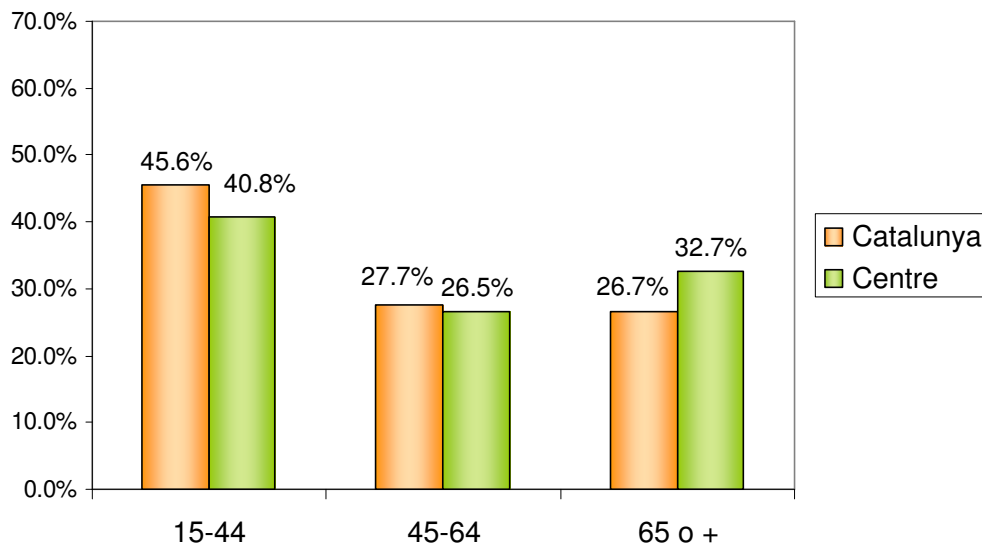
Distribució en % segons sexe
Cat. n= 5381 Centre n= 98



Distribució en % segons grup d'edat

Cat. n= 5381

Centre n= 98

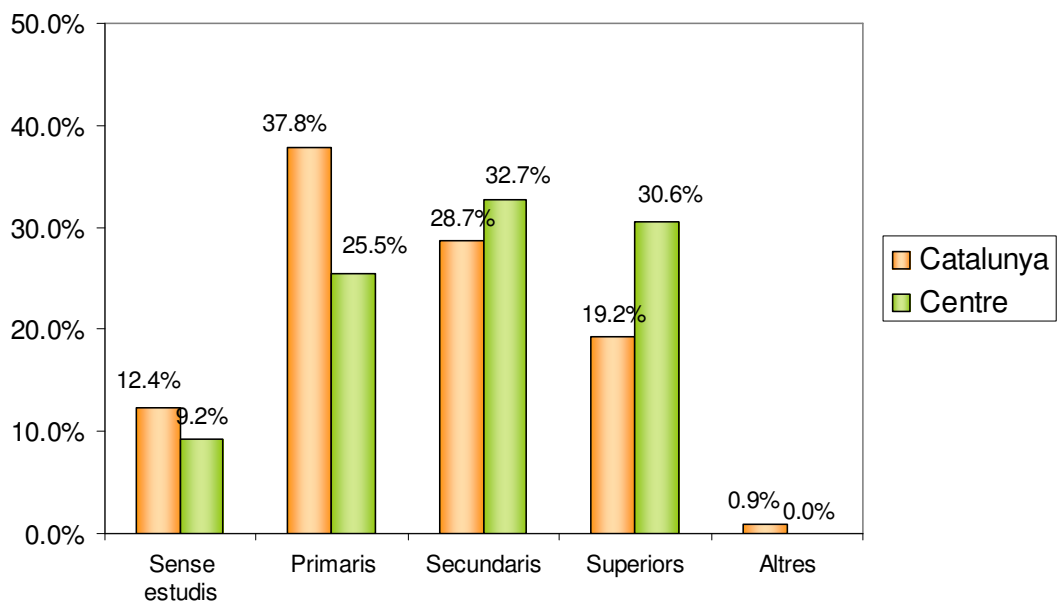


Mitjana Catalunya	49.1 anys
Mitjana Centre	53.7 anys

Distribució en % segons nivell d'estudi

Cat. n= 5381

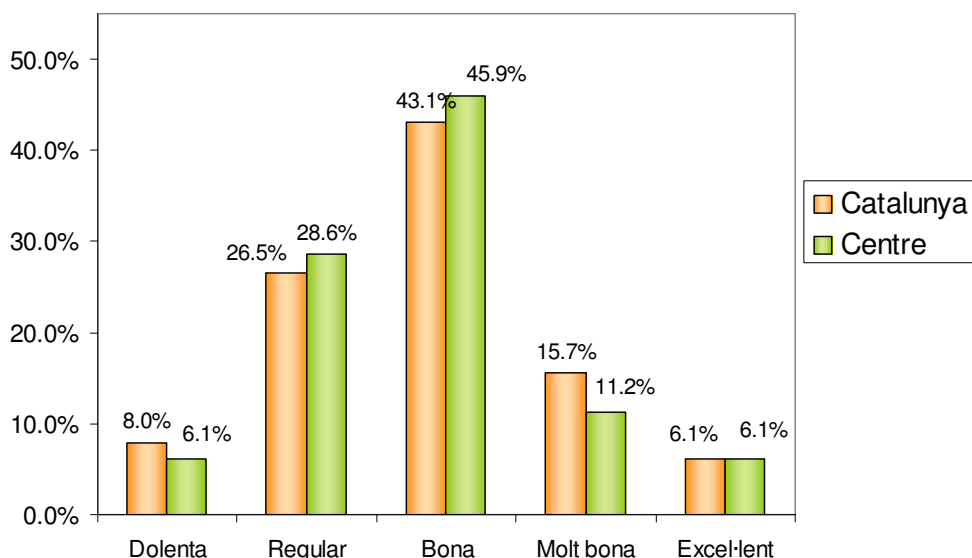
Centre n= 98



A.1.2. Característiques de salut

Distribució en % segons salut percebuda

Cat. n= 5381 Centre n= 98



A.1.3. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1ª vegada a urgències	
	SI	NO
CAT	27,0%	73,0%
UP 772	37,1%	62,9%

	INICIATIVA PER ANAR A URGÈNCIES (en %)				
	Pròpia	del CAP	Ambulància	Alt. Urg.	Altres
Catalunya	68,4	14,6	12,5	2,4	2,1
UP 772	58,8	17,5	21,6	2,1	0,0

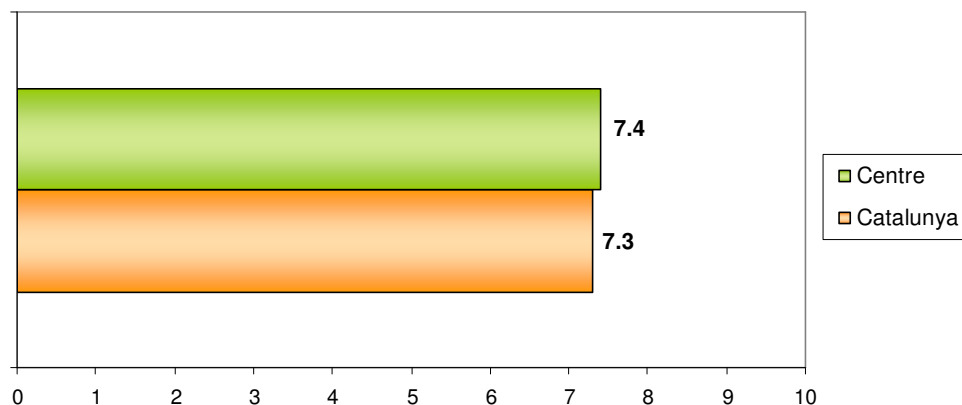
	MOTIU PER TRIAR URGÈNCIES (en %)			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + a prop
Catalunya	15,7	16,2	52,9	15,2
UP 772	10,5	19,3	54,4	15,8

A.2. Satisfacció global i fidelitat

Els resultats de satisfacció global i de fidelització al centre serien similars als obtinguts al conjunt de Catalunya.

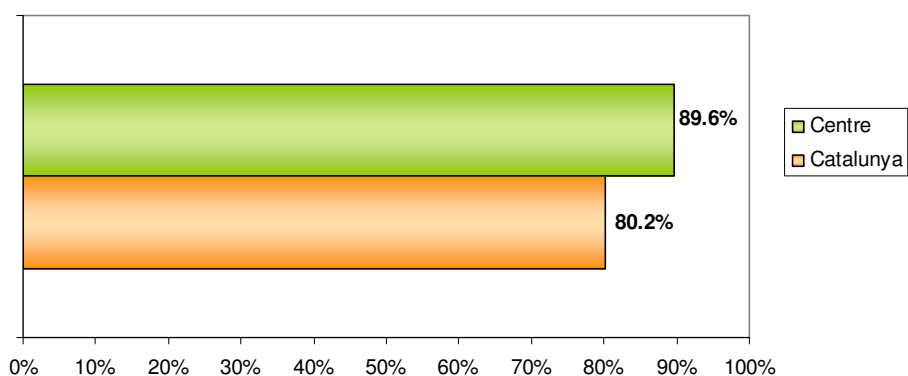
Ítem 101: Grau de satisfacció global

Cat. n= 5381 Centre n= 98



Ítem 102: Tornaria al mateix centre (% indicador positiu)

Cat. n= 5381 Centre n= 98



B. Indicador positiu:

B.1. Anàlisi comparativa Centre vs. Catalunya 2008

A continuació es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts al centre i els calculats pel global de Catalunya per l'any 2008.

Pregunta	Indicador positiu		Diferència observada
	Centre 2008	Catalunya 2008	
P4. Comoditat sala d'espera	54,2%	57,3%	-3,2%
P5. Informació temps d'esperar	21,7%	16,5%	5,2%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	23,6%	15,6%	8,0%
P7. Temps d'espera fins veure metge	57,5%	56,0%	1,5%
P8. Temps dedicació del metge	92,9%	83,4%	9,5%
P9. Sensació d'estar en bones mans	93,8%	87,8%	5,9%
P10. Ajudar a controlar el dolor	87,9%	80,5%	7,4%
P11. Disposició per escoltar-lo	93,9%	84,7%	9,2%
P12. Poder donar la seva opinió	87,5%	84,3%	3,2%
P13. Condicions lloc on va estar atès	66,0%	77,1%	-11,1%
P14. Comoditat de la camilla	67,6%	74,7%	-7,1%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	27,0%	46,1%	-19,1%
P16. Respecte a la intimitat	92,7%	89,9%	2,8%
P17. Informació sobre malaltia	90,3%	83,0%	7,3%
P18. S'entenen les explicacions	93,7%	87,9%	5,8%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	84,4%	79,7%	4,7%
P20. Tacte personal infermeres	93,4%	90,8%	2,6%
P21. Tracte personal metge	95,8%	89,4%	6,4%
P22. Tracte personal dels zeladors	91,1%	94,8%	-3,7%
P23. Informació sobre proves	85,7%	88,2%	-2,4%
P24. Té tota la informació que necessita.	76,3%	73,9%	2,4%
P25. Permis per informar a familiars	17,4%	14,2%	3,2%
P26. No li donaven informació contradictòria	96,8%	92,8%	4,1%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	82,1%	94,2%	-12,2%
P28. Va entendre explicacions	95,6%	94,0%	1,6%
P30. Temps total a urgències	58,8%	54,4%	4,3%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	90,5%	83,4%	7,1%
P32. Van resoldre el motiu	89,7%	81,0%	8,7%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	89,6%	80,2%	9,4%

Nota:

En **gris** s'identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació amb Catalunya.

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya.

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

B.2 Anàlisi comparativa Centre 2006 vs. Centre 2008

A continuació es presenta la comparativa entre els indicadors positius obtinguts al centre 2008 i els calculats pel centre 2006.

Pregunta	Indicador positiu		Diferència observada
	Centre 2008	Centre 2006	
P4. Comoditat sala d'espera	54,2%	51,6%	2,6%
P5. Informació temps d'esperar	21,7%	17,7%	4,0%
P6. Esperant, algú vigilava com es trobava	23,6%	16,3%	7,4%
P7. Temps d'espera fins veure metge	57,5%	57,2%	0,2%
P8. Temps dedicació del metge	92,9%	87,0%	5,9%
P9. Sensació d'estar en bones mans	93,8%	88,1%	5,6%
P10. Ajudar a controlar el dolor	87,9%	79,1%	8,8%
P11. Disposició per escoltar-lo	93,9%	89,4%	4,5%
P12. Poder donar la seva opinió	87,5%	88,1%	-0,6%
P13. Condicions lloc on va estar atès	66,0%	73,4%	-7,4%
P14. Comoditat de la camilla	67,6%	73,7%	-6,1%
P15. Acompanyants varen poder estar amb vostè	27,0%	32,0%	-5,0%
P16. Respecte a la intimitat	92,7%	87,3%	5,4%
P17. Informació sobre malaltia	90,3%	86,8%	3,5%
P18. S'entenen les explicacions	93,7%	87,5%	6,2%
P19. No li explicaven les coses davant de tothom	84,4%	89,1%	-4,7%
P20. Tacte personal infermeres	93,4%	93,2%	0,2%
P21. Tracte personal metge	95,8%	92,5%	3,3%
P22. Tracte personal dels zeladors	91,1%	96,7%	-5,6%
P23. Informació sobre proves	85,7%	93,2%	-7,5%
P24. Té tota la informació que necessita.	76,3%	79,1%	-2,8%
P25. Permis per informar a familiars	17,4%	15,2%	2,2%
P26. No li donaven informació contradictòria	96,8%	98,1%	-1,3%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	82,1%	88,0%	-5,9%
P28. Va entendre explicacions	95,6%	95,5%	0,1%
P30. Temps total a urgències	58,8%	55,9%	2,9%
P31. No inf. contradictòria capçalera-urgències	90,5%	91,8%	-1,3%
P32. Van resoldre el motiu	89,7%	78,4%	11,3%
P102. Tornaria a aquest servei d'urgències	89,6%	83,3%	6,3%

Nota:

En **gris** s'identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació amb Catalunya.

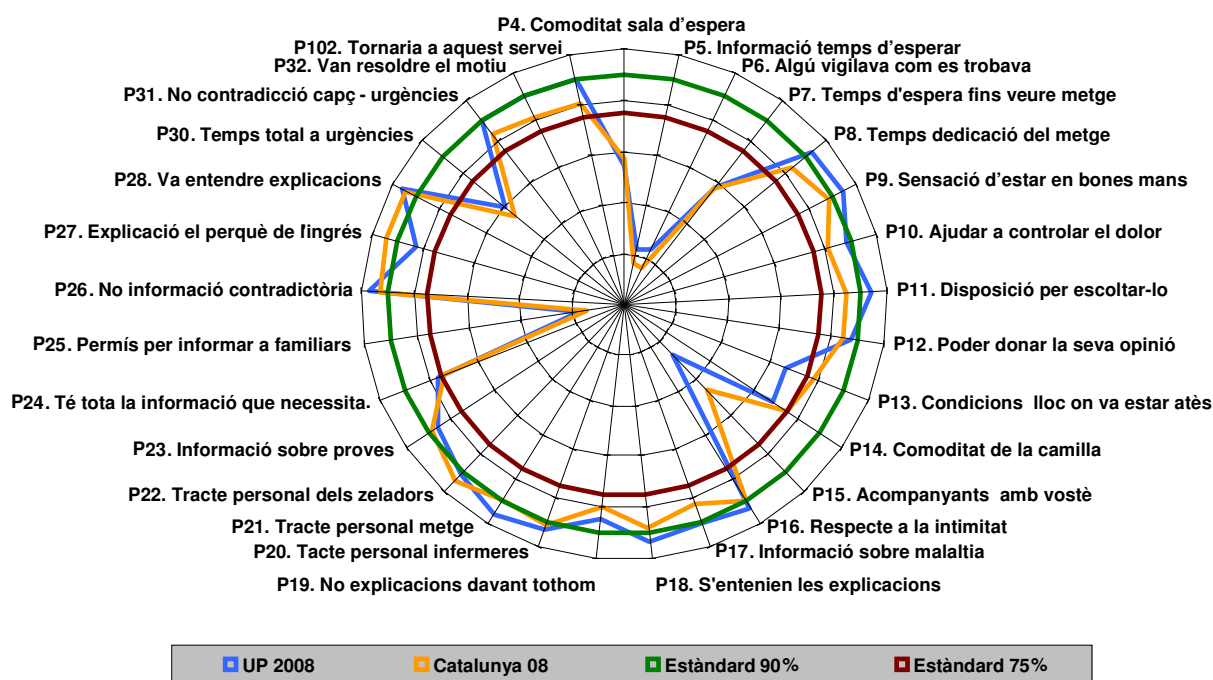
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya.

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

B.3. Representació gràfica radial de les preguntes a nivell global 2008

El gràfic que apareix a continuació mostra com se situa el centre, Fundació per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, respecte al global de Catalunya.

Representació gràfica radial dels resultats del centre vs Catalunya

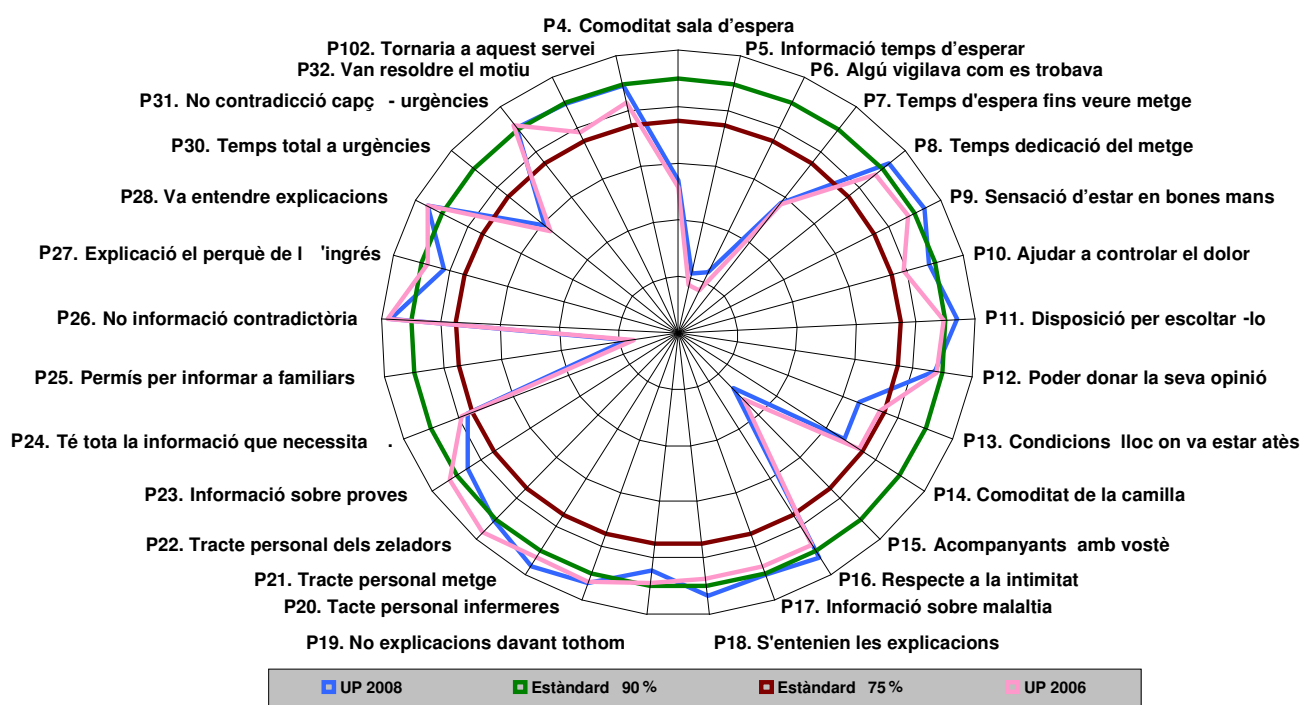


* A les preguntes 19,24,26 i 31 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu.

B.4. Representació gràfica radial de les preguntes a nivell global 2006 - 2008

El gràfic que apareix a continuació mostra com se situa el centre, per la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, respecte al 2006-2008.

Representació gràfica radial dels resultats del centre 2008 vs centre 2006

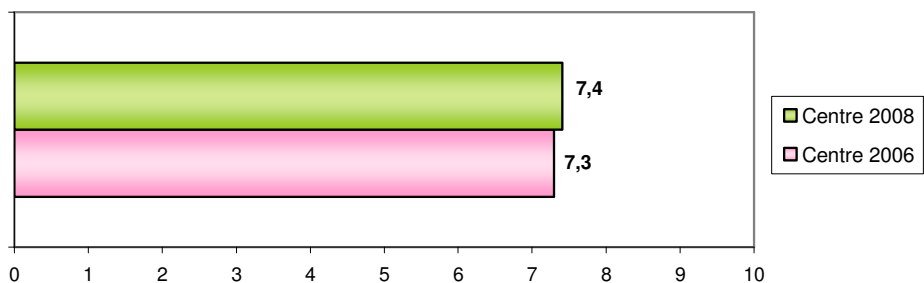


* A les preguntes 19,24,26 i 31 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu.

B.5. Satisfacció global i fidelitat 2006 – 2008

Ítem 101: Grau de satisfacció global

Centre 08= 98 Centre 06= 162



**Ítem 102: Tornaria al mateix centre
(% indicador positiu)**

Centre 08= 98 Centre 06= 162

