



Servei Català  
de la Salut

# PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

**Atenció urgent  
hospitalària  
2008**

**WEB**

 **Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut**

**Febrer 2008**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut**  
**Unitat de Qualitat Percebuda**

*Assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel*

**Dr. Carles Murillo**

**CRES – UPF**

---

*Treball de camp desenvolupat per*

**Sanitat Respon**

<b>1. INTRODUCCIÓ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRESENTACIÓ .....</b>	<b>4</b>
2.1. Justificació.....	4
2.2. Objectius .....	5
2.2.1 Objectius Generals.....	5
2.2.2 Objectius Específics.....	5
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>6</b>
3.1. Disseny de la mostra .....	6
3.2. Anàlisi de resultats .....	9
<b>4. RESULTATS GLOBAIS CATALUNYA .....</b>	<b>12</b>
4.1. Descripció població enquestada .....	12
4.2. Mesures de satisfacció global .....	17
4.3 Valors de l'indicador positiu .....	18

## 1.Introducció

En el marc del **Pla d'Enquestes als Assegurats (PLAENSA), del Servei Català de la Salut** (CatSalut) s'ha dut a terme l'estudi centrat en l'atenció urgent hospitalària (AUH) en els hospitals. L'exercici està adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis d'atenció urgent a Catalunya. La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària urgent.

L'estudi desenvolupat recull les opinions dels assegurats, mitjançant una enquesta realitzada entre els mesos de maig i juliol de l'any 2008. Aquesta enquesta conserva els aspectes metodològics més importants del treball que es dugué a terme l'any 2006<sup>1</sup>. En l'apartat metodològic s'esmenten, però, els canvis i modificacions incorporats en la recerca actual en relació amb la realitzada al 2006.

---

<sup>1</sup> CatSalut, 2006 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció urgent en els hospitals d'aguts. 2006". Disponible a: [http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies\\_enquesta.htm](http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm).

## 2. Presentació

### 2.1 Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, analitza des de l'any 2003 el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'ha dissenyat un Pla d'enquestes periòdiques i uns instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Es tracta, en definitiva, de donar resposta a l'objectiu estratègic del CatSalut **“Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut”**. Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, és d'importància cabdal en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dona suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

**La qualitat percebuda** té a veure amb l'experiència viscuda per l'assegurat, i els seus familiars, en el moment de rebre el servei i es relaciona amb la satisfacció. La satisfacció és un sentiment subjectiu alimentat de les experiències viscudes, la present i les acumulades en el temps. La mesura de la satisfacció dels usuaris dels serveis de salut proporciona una interessant font d'informació per a la gestió en tant que “permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis”<sup>2</sup>.

La utilització d'instruments de mesura unificats i validats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. L'atenció urgent en els hospitals d'aguts de Catalunya fou analitzada, per primera vegada, seguint l'esmentat enfocament metodològic, l'any 2005-06. El Pla d'enquestes preveia realitzar un nou estudi, amb característiques semblants per a facilitar-ne la comparació, l'any 2008 i, alhora, avaluar la permanència, o si s'escau, els canvis que s'hagin produït en les dimensions que componen el concepte global de satisfacció dels assegurats.

---

<sup>2</sup> CatSalut, 2006 “Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut. Atenció urgent en els hospitals d'aguts. 2006. Disponible a: [http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies\\_enquesta.htm](http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm).

## 2.2 Objectius

### 2.2.1. Objectius generals

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats del CatSalut en la línia de producte d'atenció urgent hospitalària.
- **Realitzar una anàlisi comparativa** del grau de satisfacció dels assegurats atesos en els serveis d'atenció urgent hospitalària **per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut en l'estudi del 2006.**

### 2.2.2. Objectius específics

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats atesos en el serveis d'atenció urgent hospitalària **per al conjunt de Catalunya**, les **regions sanitàries** i el conjunt **d'unitats d'estudi (unitats de facturació)** proposades de cada regió sanitària.
- **Comparar** el grau de satisfacció dels assegurats atesos en el serveis d'atenció urgent hospitalària de **les diferents regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar la distribució** de la satisfacció **per regions i unitats de facturació**, a més de **comparar el resultat** en cadascuna d'aquestes agrupacions **amb el conjunt de Catalunya.**
- **Identificar els elements predictors de la satisfacció global** en aquesta línia de servei d'atenció en el serveis d'atenció urgent hospitalària.

### 3. Metodologia

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada que té per objecte la confirmació de la validesa i fiabilitat de l'instrument de mesura emprat. Distingirem, en aquesta secció, dos tipus de consideracions metodològiques: en primer lloc, ens referirem als aspectes generals del disseny de l'estudi que coincideixen, en trets generals, amb els que es van fer servir en l'enquesta del 2006 i, en segon lloc, ens referirem a les hipòtesis de treball que han permès decidir la grandària de la mostra i el procés de selecció de les unitats mostrals així com els mecanismes de realització i seguiment del treball de camp.

#### 3.1 Disseny de la mostra

El disseny de la mostra per a mesurar la satisfacció dels assegurats atesos en els serveis d'atenció urgent hospitalària s'ha realitzat d'acord amb els següents principis d'actuació:

La població d'estudi està formada per tots els **assegurats del CatSalut atesos en els serveis d'atenció urgent hospitalària d'aguts** o altres centres que reben assignacions específiques per l'atenció urgent. Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

##### **Criteris d'inclusió**

- Pacient atès en els serveis d'urgències
- Pacient amb 15 o més anys d'edat
- Usuari que rep directament el servei

##### **Criteris d'exclusió**

- Resident a altres comunitats autònomes o l'estranger
- Incapacitat (cognitiva, hipoacúsia severa, etc.) per respondre
- Èxitus
- Alta a centre sociosanitari
- Immigrant amb dificultats amb l'idioma i sense suport per a una correcta interpretació de les preguntes del qüestionari.

### **Períodes finestra i d'estudi**

S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurats, de 15 anys o més d'edat, que apareixen en el *Registre de Facturació dels Serveis Sanitaris (FSS)* corresponent al període comprès entre el 15 de gener i 29 de febrer de 2008. També s'han proporcionat les dades d'identificació dels centres.

El període finestra ha estat el comprès entre els mesos de març i maig de 2008. Aquest període permet de disposar de les dades dels registres de les unitats proveïdores i garanteix que el factor memòria no tingui repercussions indesitjables en els resultats de la consulta.

El període de la realització de les trucades per a dur a terme l'enquesta, és a dir, el període de l'estudi és el comprès entre el 13 de maig i 31 de juliol de 2008.

### **Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals**

La unitat mostral és cada una de les unitats proveïdores que presten l'atenció urgent hospitalària als assegurats del CatSalut, una vegada s'han exclòs els centres que no arriben a una activitat anual mínima que s'ha fixat en **2.500 altes/any**. El nombre total d'hospitals i centres que reben assignacions específiques per l'atenció urgent és de 60, mentre que els que tenen activitat per sobre del llindar establert és de **53**.

Per a cadascuna de les **53 unitats mostrals** estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de **97 casos**. Aquesta xifra permet analitzar l'activitat de cada unitat proveïdora i, alhora, fer comparacions amb els resultats globals per Catalunya. Considerant les premisses anteriors, el nombre mínim de casos de la línia de servei d'atenció urgent és de 5.141 casos. Aquesta informació permet analitzar els resultats per al total de Catalunya, per regió sanitària, per grup de facturació i per unitat proveïdora.

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global, per línia de servei i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,82. Aquesta dada s'ha obtingut a partir dels resultats de la valoració de la satisfacció global en l'enquesta del 2006 (proporció d'entrevistats que manifesten que, si pogués triar, continuaria venint al mateix servei d'urgències)..
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de  $\pm 11$  punts percentuals.

**Taula 1. Nombre d'enquestes**

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
<b>Atenció urgent</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalunya</li><li>• Regió sanitària</li><li>• Unitat proveïdora</li></ul>	<b>53</b>	<b>97</b>	<b>5.381</b>

Per l'obtenció de les bases de dades, l'equip tècnic de la Unitat de Qualitat de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques. **La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda.**

Es va crear un equip d'avaluadors, integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, que van fer el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes, realitzades per **Sanitat Respon**, des del 13 de maig de 2008 al 31 de juliol de 2008.

### 3.2 Anàlisi dels resultats

Els resultats de l'estudi tenen diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada per línia de servei i per unitat proveïdora.

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta al qüestionari, és a dir, de la mostra efectiva. S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, **segons sexe i edat**, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis i a l'estat de salut percebuda** dels enquestats.

La mesura de **la satisfacció global dels assegurats s'ha creuat** amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, **amb edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda**.

Els resultats es presenten en forma de taules de freqüències i mitjançant l'ajut interpretatiu de figures que resumeixen les dades més importants.

També s'ha realitzat **una anàlisi descriptiva univariant que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta** a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

D'altra banda, **s'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres), el qual anomenem **indicador positiu**. Aquesta ha estat la forma de presentar els resultats des de l'any 2003 i que, per raons de facilitar la interpretació comparativa dels resultats, s'ha mantingut també en les explotacions següents.

Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat. En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els llindars esmentats s'han treballat independent del

redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat<sup>3</sup>.

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes com per unitat territorial escollida (regions sanitàries), o en la comparació global amb el 2006.

Els resultats es presenten agregats pel conjunt de Catalunya i, més endavant, per a cada regió sanitària i grup de facturació, d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta per línia de servei a Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals per regió sanitària, per grup de facturació i per unitat proveïdora
- Anàlisi comparativa de l'enquesta 2008 amb la del 2006.

En aquest sentit, amb la finalitat de **facilitar la comparació dels resultats de l'enquesta del 2006 amb els de l'enquesta del 2008, s'ha tornat a calcular els resultats de la primera de les dues enquestes esmentades**. La modificació més important ha estat la que correspon a l'assignació d'alguna categoria de resposta a l'indicador positiu i el tractament de la manca de respostes.

---

<sup>3</sup> Algunes preguntes en el qüestionari original es formulen de tal manera que el significat de la resposta a un nivell de satisfacció elevat està en la part contrària de l'escala de valors de les possibles respostes. Aquest és el cas, per exemple, de la pregunta 19 del qüestionari d'urgències: "...Li explicaven les coses davant de tothom" que ha estat canviada per "... No li explicaven les coses davant de tothom".

## **Anàlisi dels factors predictors.**

La capacitat predictiva de les variables que resulten dels diferents ítems del qüestionari és una informació de gran utilitat per completar el panorama de les àrees de millora en la prestació dels serveis. S'ha considerat important, l'exercici de tractar de trobar associacions entre la valoració global de la satisfacció i els ítems del qüestionari, amb la finalitat d'estimar el pes relatiu de cadascun d'aquests en la determinació de l'avaluació global. Dit d'un altre manera, **es tracta d'estimar els paràmetres d'una equació predictora de la satisfacció global prenent com a factors explicatius les respostes dels assegurats** a les preguntes del qüestionari que es refereixen als aspectes de l'atenció sanitària rebuda.

La metodologia emprada proporciona una forma implícita d'estimar la capacitat predictiva de cada variable en la satisfacció global manifestada pels assegurats. **Els coeficients de la regressió resultant mostren en quina mesura un augment d'una unitat en un dels ítems, controlant els efectes de les variacions en els altres ítems, repercuteixen en augments en la satisfacció global.** Els resultats de l'anàlisi dels factors predictius de la satisfacció proporciona una informació complementària i molt valuosa per a la gestió.

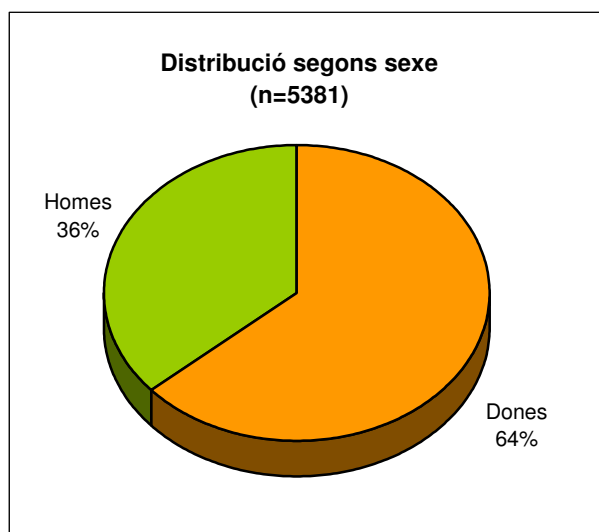
## 4 Resultats globals per Catalunya

### 4.1 . Descripció de la població enquestada

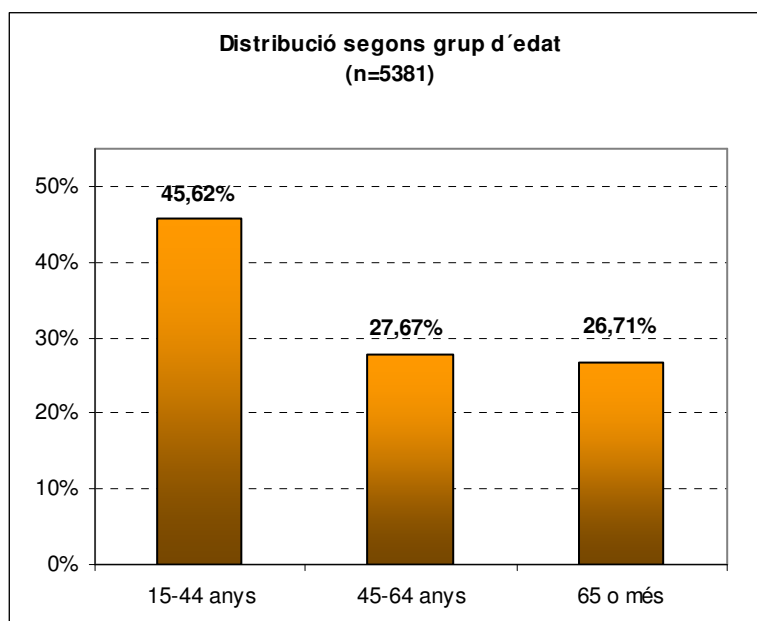
#### Característiques sociodemogràfiques

A continuació es presenten les dades relatives a les característiques de la mostra en relació a les variables edat, sexe i nivell d'estudis dels enquestats.

La figura que apareix tot seguit ens mostra com de les persones enquestades el **64% són dones** mentre que la resta, el **36% són homes**.

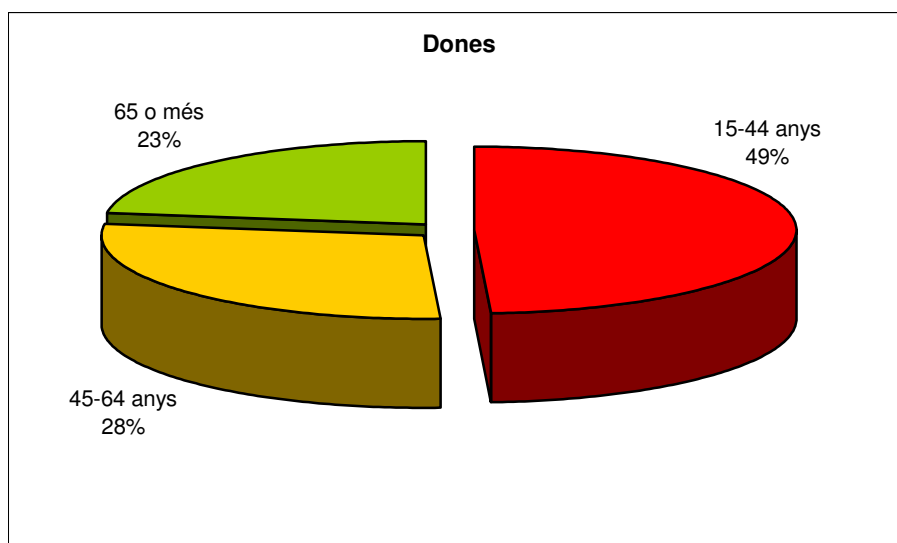
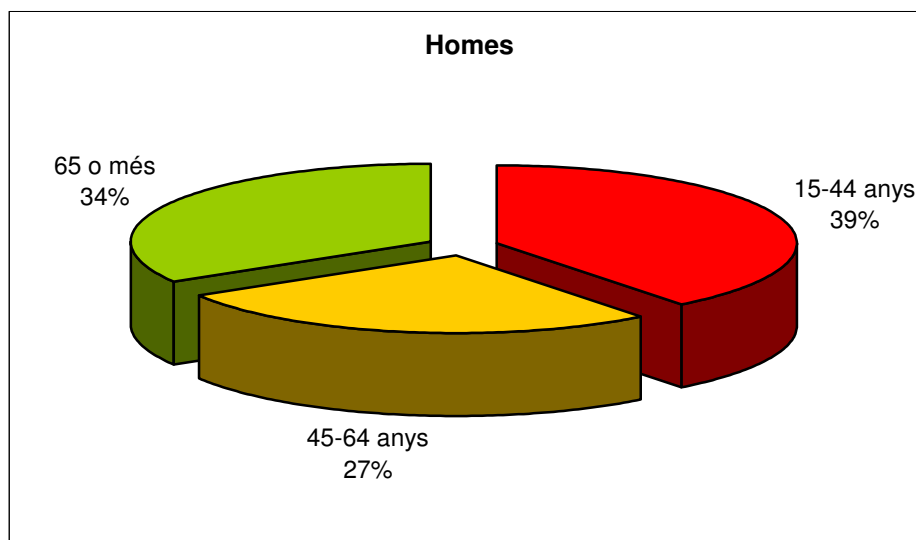


De les persones que han contestat el qüestionari en relació a la satisfacció amb els serveis d'urgències, el **45,62%** tenen una edat compresa entre **15 i 44 anys**, mentre que el **27,67%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**. El de **65 anys d'edat i més**, representen el **26,71%**.

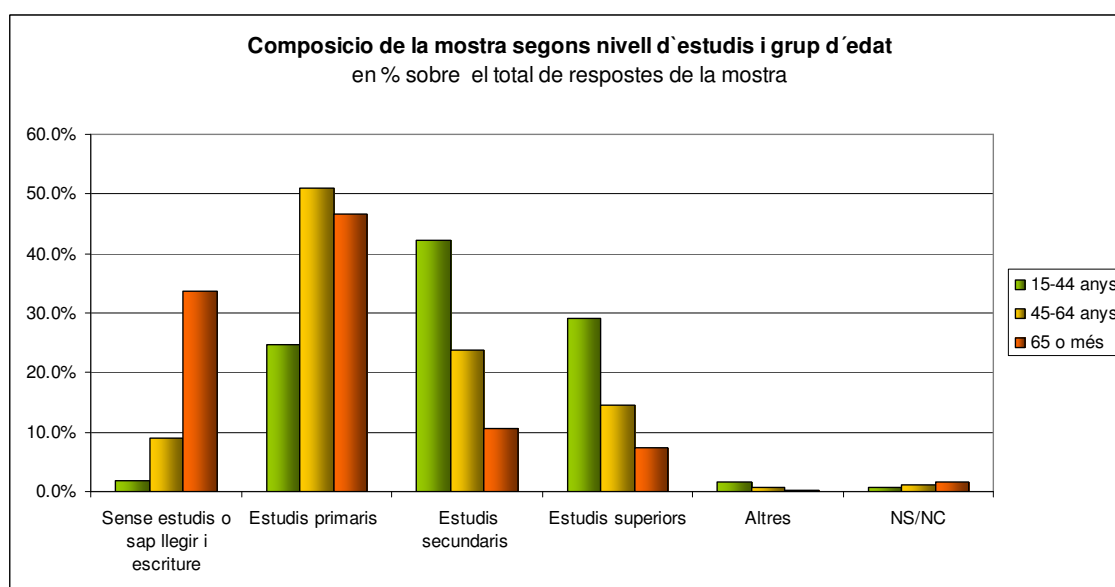
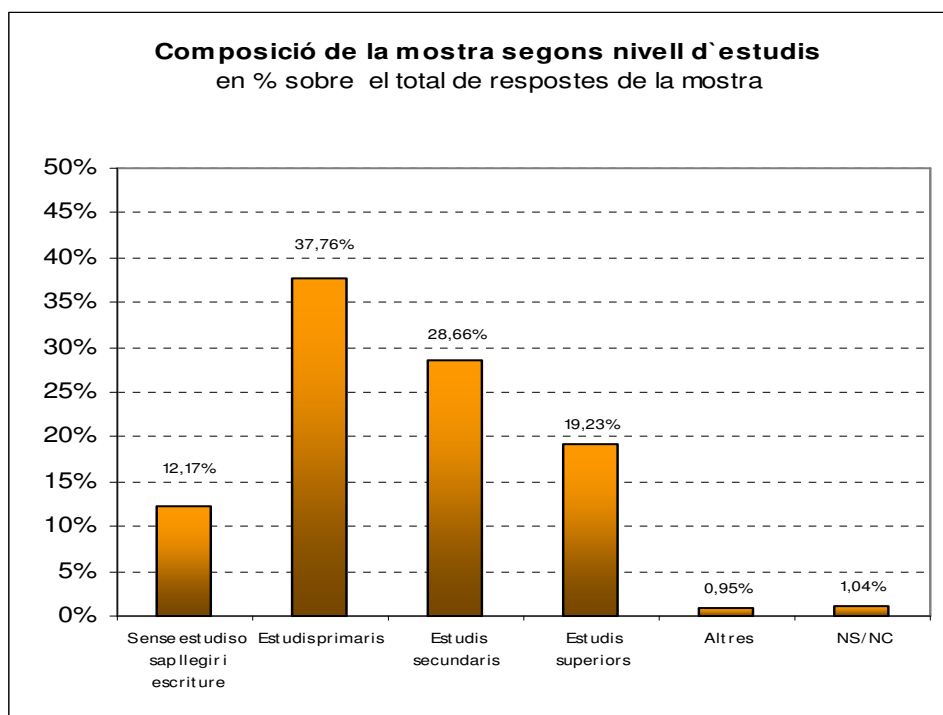


La **distribució de la mostra per edat i sexe** ens permet veure com entre el grup més jove, entre 15 i 44 anys d'edat, té major presència relativa de dones, mentre que tot el contrari passa en el grup de 65 o més anys en el que, en termes relatius, resulta més elevada la presència d'homes.

Aquests resultats es poden apreciar millor en les dues següents representacions gràfiques.



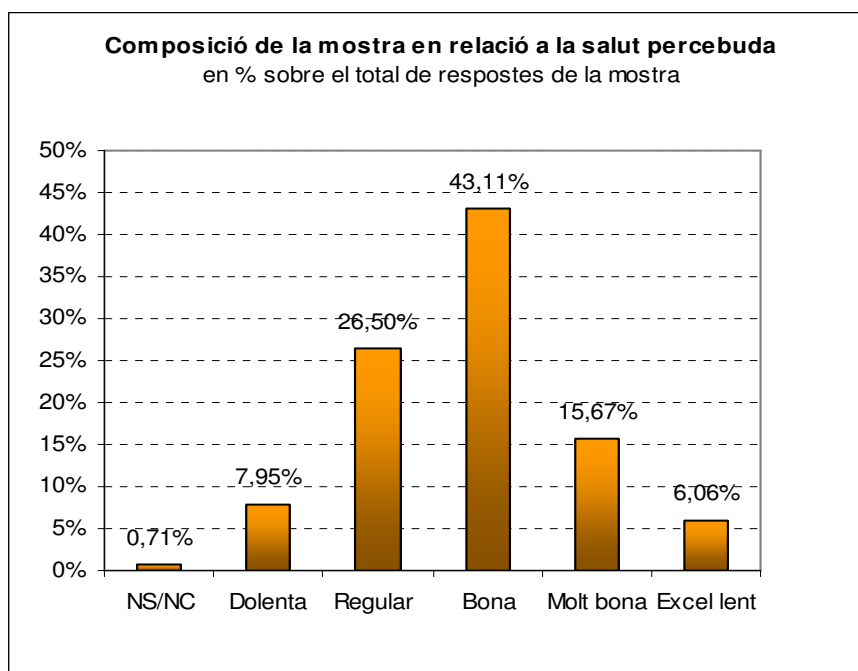
Pel que té a veure amb la distribució dels enquestats **en relació al nivell d'estudis**, la categoria més nombrosa és la dels que tenen **estudis primaris (37,76%)**, seguit dels que tenen **estudis secundaris (28,66%)**. El **19,23%** dels enquestats manifesten tenir **estudis superiors**, mentre que el 12,17% no tenen estudis.



Si atenem a la distribució de la **variable nivell d'estudis amb edat i sexe** entre els enquestats, veiem que **no hi ha grans diferències en els estudis manifestats entre els homes i les dones**. Entre els que tenen un nivell d'estudis més baix, és majoritària la presència de persones de més edat (de 65 o més anys en el cas dels que no tenen estudis i entre aquesta mateixa categoria i els de 45 a 64 anys, entre els que tenen estudis primaris). Tot el contrari succeeix en el grup dels que tenen estudis superiors, on és molt més freqüent la presència dels més joves.

### Característiques de salut

De manera semblant al que s'ha fet amb el creuament de l'edat i el sexe amb el nivell d'estudis, a continuació es presenten les característiques de la població enquestada pel que fa al seu estat de salut o, millor dit, a la salut percebuda. El 43,1% de la població enquestada diu que el seu estat de salut és bona, mentre que el 15,7% diu que la seva salut és molt bona. En conjunt, resulta que el **gairebé dos de cada tres persones (el 65%)** de la mostra manifesta que el seu **estat de salut és bona, molt bona o excel·lent**.

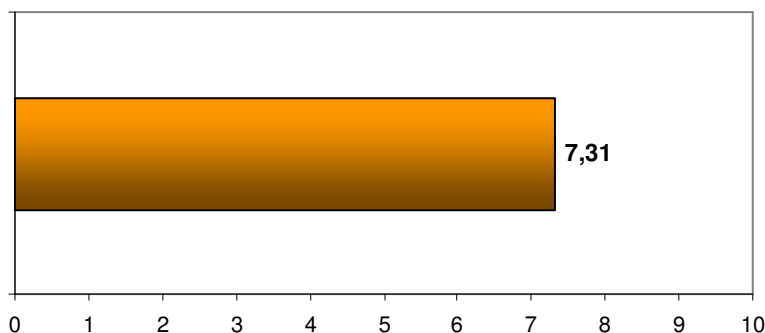


#### 4.2. Mesures de satisfacció global 2008

La **satisfacció global** es mesura mitjançant dues variables recollides en l'enquesta. La primera fa referència al grau de satisfacció global (**Pregunta 101**), recollida en una escala de 0 a 10 punts. La segona, es refereix a la pregunta en la que es demana a la persona enquestada que manifesti si tornaria al mateix centre on ha estat atès (**Pregunta 102**).

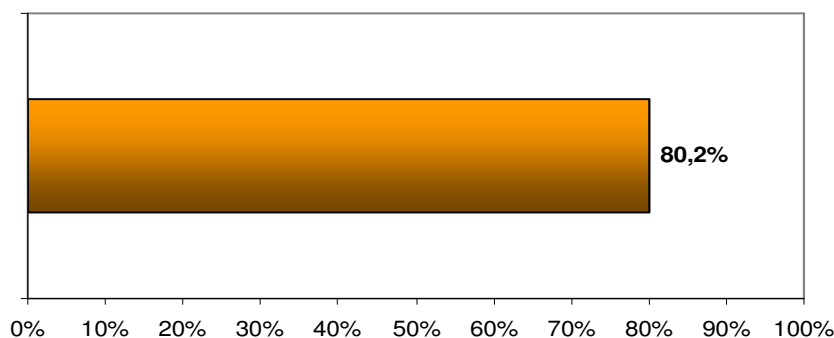
La figura que apareix a continuació posa de manifest que la **puntuació mitjana de la satisfacció global dels enquestats és igual a 7,31 punts**.

**P101: Grau de Satisfacció Global**  
(Cat. n=5381)



D'altra banda, **el 80,2% dels enquestats** responen favorablement a la pregunta que té a veure amb la **intenció de tornar al mateix centre**.

**P102. Tornaria al mateix centre**  
(Cat. n=5343)



### 4.3. Valors de l'indicador positiu

En l'apartat següent es presenta la **distribució de respostes per a tots el ítems inclosos en el qüestionari final d'atenció urgent hospitalària**.

La taula conté també el valor de l'indicador positiu per a cada ítem. Aquest indicador positiu inclou **totes les respostes** (positives i no negatives) que s'interpreten com a favorables a l'enunciat de l'ítem i que suposen una avaluació favorable en relació al concepte contingut en l'ítem, és a dir, en relació a la satisfacció de la prestació del servei. S'ha destacat amb lletra negreta tant el percentatge de respostes en cada categoria de les que suposen una valoració favorable com, a més, el valor de l'indicador positiu en el qüestionari final. De la mateixa manera es presenta l'indicador positiu de cadascuna de les preguntes.

Els enunciats dels ítems s'han simplificat en totes les taules que apareixen a continuació. També s'ha reduït el text de l'enunciat de les preguntes del qüestionari en les figures radials que resumeixen els valors dels indicadors positius. En el cas dels ítems corresponents a les preguntes P19, P24, P26 i P31, s'han convertit les frases negatives en altres de positives.

## Indicador positiu i categories de resposta en els resultats de l'any 2008

Núm	Enunciat pregunta	Categories	Resultat	Ind. Positiu
P4	Com valora la comoditat de la sala d'espera?  N= 3984 / NS-NC=74	Perfecta	2,5%	57,3%
		Molt Bona	6,2%	
		Bona	48,7%	
		Regular	29,9%	
		Dolenta	12,8%	
P5	Mentre estava a la sala d'espera, li van informar, a vostè o als seus acompanyants, del temps que s'hauria d'esperar? N= 3888 / NS-NC=134	Sí, més d'una vegada	4,3%	16,5%
		Sí, una vegada	12,2%	
		No, mai	83,5%	
P6	Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava? N= 3912 / NS-NC=110	Sí, més d'una vegada	6,6%	15,6%
		Sí, una vegada	9,0%	
		No, mai	84,4%	
P7	Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera, fins que el va veure el metge?  N= 5079 / NS-NC=302	Molt Curt	13,1%	56,0%
		Curt	15,5%	
		Normal	27,4%	
		Llarg	22,4%	
		Molt Llarg	21,6%	
P8	Què opina del temps que li va dedicar el metge?  N= 5344 / NS-NC=37	Perfecte	13,7%	83,4%
		Molt Bé	21,6%	
		Bé	48,1%	
		Regular	11,1%	
		Malament	5,5%	
P9	Va tenir la sensació d'estar en bones mans?  N=5263 / NS-NC= 118	Tota l'estona	69,4%	87,8%
		Gairebé tota l'estona	9,7%	
		Sovint	8,6%	
		En pocs moments	6,7%	
		En cap moment	5,5%	
P10	Si tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?  N= 4113 / NS-NC= 124	Sempre	59,2%	80,5%
		Gairebé sempre	12,1%	
		Sovint	9,2%	
		Poques vegades	6,8%	
		Mai / Gairebé Mai	12,7%	
P11	Quina actitud tenien els professionals que l'atenien per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li passava?  N=5333 / NS-NC = 48	Perfecta	15,5%	84,7%
		Molt Bona	22,7%	
		Bona	46,5%	
		Regular	10,8%	
		Dolenta	4,5%	
P12	I la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?  N=5266 / NS-NC = 115	Perfecta	14,7%	84,3%
		Molt Bona	20,2%	
		Bona	49,4%	
		Regular	10,8%	
		Dolenta	4,9%	
P13	I com valora les condicions del lloc on va estar mentre l'atenien?  N=5332 / NS-NC = 49	Perfectes	10,2%	77,1%
		Molt Bones	15,9%	
		Bones	51,1%	
		Regular	17,0%	
		Dolentes	5,9%	
P14	Com valora la comoditat de la 'camilla' (llitera o llit) on va estar mentre el van atendre?  N=4499 / NS-NC = 109	Perfecta	7,7%	74,7%
		Molt Bona	11,7%	
		Bona	55,4%	
		Regular	17,3%	
		Dolenta	8,0%	

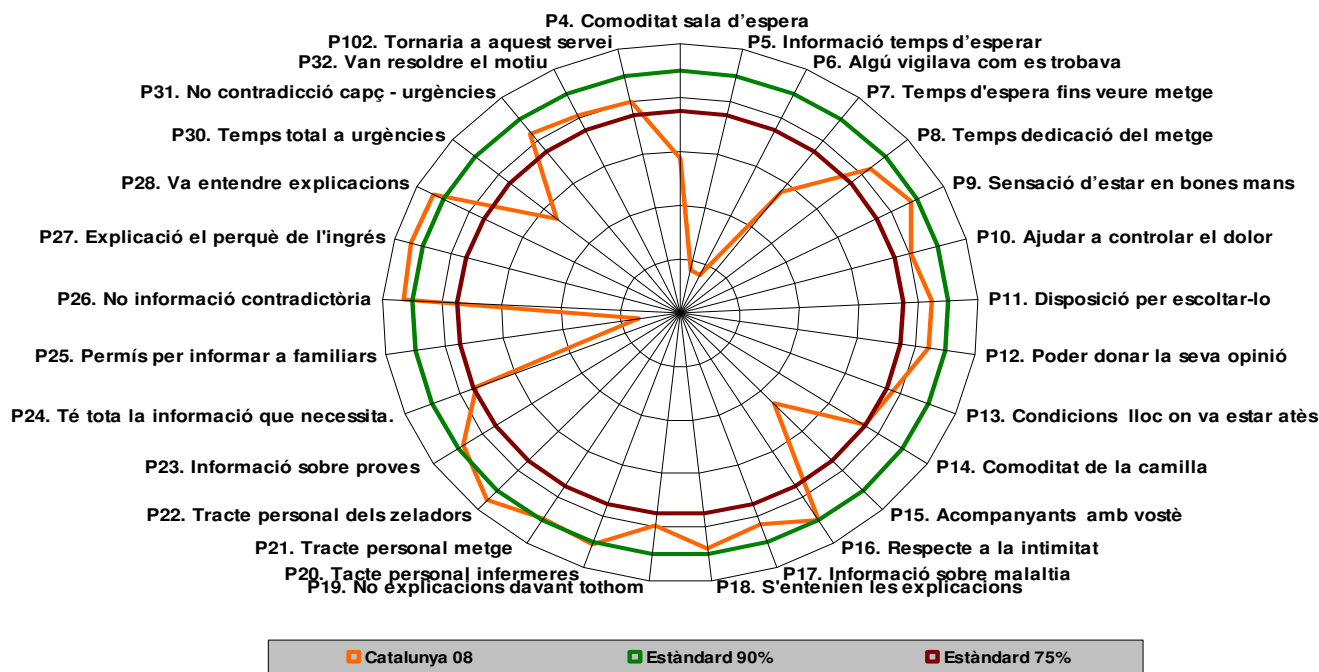
Núm	Enunciat pregunta	Categories	Resultat	Ind. Positiu
P15	Si anava acompanyat/ada, algun dels acompanyants va <b>poder estar amb vostè</b> ? N= 4494 / NS-NC= 47	<b>Sí, tota l'estona</b>	<b>46,1%</b>	<b>46,1%</b>
		Sí, algunes estones	<b>25,7%</b>	
		No	28,2%	
P16	Com creu que es va respectar la seva intimitat? N=5284 / NS-NC = 97	<b>Perfectament</b>	<b>20,8 %</b>	<b>89,9%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>18,2%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>50,9%</b>	
		Regular	6,9%	
		Malament	3,3%	
P17	Com valora la <b>informació</b> que li van donar sobre la seva malaltia o el motiu pel qual va anar a urgències ? N=5127 / NS-NC = 58	<b>Perfecta</b>	<b>16,5 %</b>	<b>83,0%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>21,7%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>44,8%</b>	
		Regular	11,9%	
		Malament	5,1%	
P18	Com s'entenen <b>les explicacions</b> que li van donar? (explicacions de paraula) N=5288 / NS-NC = 93	<b>Perfectament</b>	<b>21,0 %</b>	<b>87,9%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>19,4%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>47,5%</b>	
		Regular	8,6%	
		Malament	3,5%	
P19	Li <b>explicaven</b> les coses <b>davant de tothom</b> ? N=5182 / NS-NC = 199	<b>Mai / Gairebé mai</b>	<b>74,3 %</b>	<b>79,7%</b>
		<b>Poques vegades</b>	<b>5,4%</b>	
		Sovint	4,1%	
		Gairebé sempre	4,6%	
		Sempre	11,6%	
P20	Com valora el <b>tracte personal</b> (amabilitat) que tenien amb vostè <b>les infermeres</b> ? N=5180 / NS-NC = 201	<b>Perfecte</b>	<b>20,8 %</b>	<b>90,8%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>30,9%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>39,0%</b>	
		Regular	7,0%	
		Malament	2,3%	
P21	Com valora el <b>tracte personal</b> (amabilitat) que tenia amb vostè <b>el metge</b> ? N=5334 / NS-NC = 47	<b>Perfecte</b>	<b>21,8 %</b>	<b>89,4%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>29,1%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>38,5%</b>	
		Regular	7,2%	
		Malament	3,4%	
P22	Com valora el <b>tracte personal</b> (amabilitat) que tenien amb vostè <b>els zeladores / portalliteres (camillers)</b> ? N=2796 / NS-NC = 208	<b>Perfecte</b>	<b>22,4%</b>	<b>94,8%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>31,8%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>40,6%</b>	
		Regular	4,0%	
		Malament	1,2%	
P23	Li van donar <b>informació</b> sobre les proves de manera que vostè <b>pogués entendre-la</b> ? N=3886 / NS-NC = 124	<b>Perfectament</b>	<b>23,7 %</b>	<b>88,2%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>21,2%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>43,2%</b>	
		Regular	6,6%	
		Malament	5,2%	
P24	Hagués volgut <b>més informació</b> sobre la seva malaltia? N=5205 / NS-NC = 176	<b>No</b>	<b>73,9 %</b>	<b>73,9%</b>
		Si	26,1%	
P25	Li van demanar quina <b>informació</b> volia que donessin als seus <b>familiars</b> ? N=4406 / NS-NC = 319	<b>Si</b>	<b>14,2%</b>	<b>14,2%</b>
		No	85,8%	
P26	Els diferents professionals d'urgències (infermeres, metges), li donaven <b>informació contradictòria</b> ? N=5160 / NS-NC = 221	<b>Mai / Gairebé mai</b>	<b>86,9 %</b>	<b>92,8%</b>
		<b>Poques vegades</b>	<b>5,9%</b>	
		Sovint	2,4%	
		Gairebé sempre	1,4%	
		Sempre	3,4%	

Núm	Enunciat pregunta	Categories	Resultat	Ind. Positiu
P27	Li van <b>explicar</b> perquè <b>havia d'ingressar</b> ?  N=1313 / NS-NC = 32	<b>Perfectament</b>	<b>33,7 %</b>	<b>94,2%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>21,7%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>38,8%</b>	
		Regular	3,7%	
		Malament	2,1%	
P28	<b>Van entendre</b> (vostè o la seva família) tot el que <b>havia de fer</b> ?  N=5129 / NS-NC = 61	<b>Perfectament</b>	<b>35,1 %</b>	<b>94,0%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>19,1%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>39,9%</b>	
		Regular	3,9%	
		Malament	2,1%	
P30	Com valora <b>el temps total</b> que va estar urgències, des que va arribar fins que li van donar l'alta?  N=5300 / NS-NC = 81	<b>Molt Curt</b>	<b>3,2 %</b>	<b>54,4%</b>
		<b>Curt</b>	<b>10,1%</b>	
		<b>Normal</b>	<b>41,1%</b>	
		Larga	23,6%	
		Molt Llarg	22,0%	
P31	La <b>informació</b> que li va donar el <b>metge de família o especialista</b> , era <b>contradictòria</b> amb la que va rebre a <b>urgències</b> ? N= 3596 / NS-NC= 163	<b>No</b>	<b>83,4%</b>	<b>83,4%</b>
		Sí, en alguns aspectes	8,2%	
		Sí, completament	8,3%	
P32	Li van <b>resoldre el motiu</b> pel què havia anat a urgències?  N=5279 / NS-NC = 102	<b>Perfectament</b>	<b>23,9 %</b>	<b>81,0%</b>
		<b>Molt Bé</b>	<b>18,9%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>38,2%</b>	
		Regular	9,5%	
		Malament	9,5%	
P101	<b>Grau de satisfacció global</b> (valoració 0-10)		<b>7,31 ± 2,2</b>	<b>7,3</b>
P102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest servei d'urgències? N= 5343 NS-NC = 38	<b>Sí</b>	<b>80,2%</b>	<b>80,2%</b>
		No n'estic segur	5,6%	
		No	14,2%	

De la taula anterior **destaca que 5, dels 28 ítems analitzats** (no es comptabilitza ara el resultat de la pregunta 102, que es refereix a la satisfacció global), **presenten valor per sobre del 90%**, que és un estàndard d'excel·lència fixat en tots els estudis de satisfacció de les altres línies de servei. Per altra banda, resulta que **14 dels 28 ítems**, se situen en la franja de valors compresos entre **el 75 i el 90%**, sempre en termes de l'indicador positiu. Finalment, ressaltar que **9 ítems presenten valors per sota de l'estàndard del 75%**, però cal comentar que 3 d'aquests ítems, els corresponents a les preguntes P5 (*Mentre estava a la sala d'espera, el van informar a vostè o als seus acompanyants del temps que hauria d'esperar?*), P6 (*Mentre estava a la sala d'espera, algun professional va venir per vigilar com es trobava?*) i P25 (*Li van demanar quina informació volia que donessin als seus familiars o acompanyants sobre la seva malaltia?*), tenen valors extremadament baixos.

Una forma habitual de resumir la informació continguda en les respostes dels enquestats pel que té a veure amb l'indicador positiu és la figura radial que es presenta a continuació. En aquesta figura, com és habitual en els altres estudis del PLAENSA, es presenta l'indicador positiu en relació als estàndards del 75% (millora) i 90% (excel·lència).

## Representació gràfica radial dels resultats per Catalunya 2008



\* 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.

## Iniciativa i motius per anar a urgències

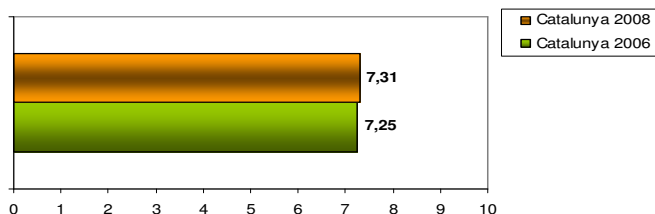
	1 <sup>a</sup> vegada a urgències	
	SI	NO
2008	26,9%	72,8%
2006	32,2%	67,8%

	INICIATIVA PER ANAR A URGÈNCIES				
	Pròpia	del CAP	Ambulància	Alt. Urg.	Altres
2008	68,4%	14,6%	12,5%	2,4%	2,1%
2006	73,6%	14,1%	8,4%	2,2%	1,7%

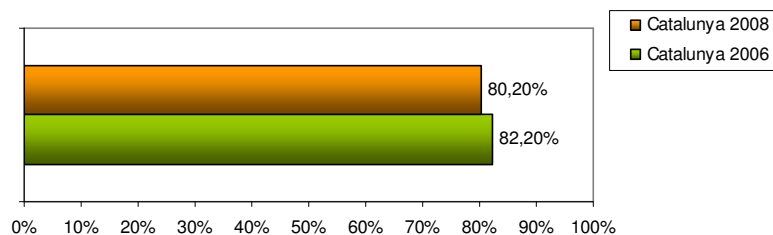
	MOTIU PER TRIAR URGÈNCIES			
	CAP no pot	Urg + ràpid	Urg + fiable	Urg + a prop
2008	15,7%	16,2%	52,9%	15,2%
2006	14,0%	19,4%	57,9%	8,6%

## Comparativa satisfacció global i fidelitat

**P101: Grau de satisfacció global**  
(Cat 08 n= 5381 Cat 06=8732)



**P102: Tornaria al mateix centre**  
(Cat 08 n= 5381 Cat 06=8732)



**Comparació indicador positiu Catalunya 2008 vs. Catalunya 2006**

Pregunta	Indicador positiu		Diferència observada
	Catalunya 2008	Catalunya 2006	
P4. Comoditat sala d'espera	57,3%	57,4%	-0,1%
P5. Informació temps d'esperar	<b>16,5%</b>	14,5%	2,0%
P6. Esperant, algú vigilava	<b>15,6%</b>	13,1%	2,5%
P7. Temps d'espera fins veure metge	<b>56,0%</b>	60,3%	-4,3%
P8. Temps dedicació del metge	83,4%	84,8%	-1,4%
P9. Sensació d'estar en bones mans	<b>87,8%</b>	90,0%	-2,2%
P10. Ajudar a controlar el dolor	<b>80,5%</b>	75,8%	4,7%
P11. Disposició per escoltar-lo	<b>84,7%</b>	86,3%	-1,6%
P12. Poder donar la seva opinió	84,3%	85,9%	-1,6%
P13. Condicions lloc on va estar atès	77,1%	78,3%	-1,2%
P14. Comoditat de la camilla	74,7%	75,0%	-0,3%
P15. Acompanyants amb vostè	<b>46,1%</b>	40,5%	5,6%
P16. Respecte a la intimitat	89,9%	90,3%	-0,4%
P17. Informació sobre malaltia	83,0%	83,8%	-0,8%
P18. S'entenen les explicacions	<b>87,9%</b>	89,4%	-1,5%
P19. No li explicaven coses davant de tothom	<b>79,7%</b>	91,2%	-11,5%
P20. Tacte personal infermeres	90,8%	91,5%	-0,7%
P21. Tracte personal metge	<b>89,4%</b>	90,8%	-1,4%
P22. Tracte personal dels zeladors	94,8%	95,8%	-0,9%
P23. Informació sobre proves	88,2%	88,6%	-0,5%
P24. Te tota d'informació que necessita.	73,9%	75,9%	-2,0%
P25. Permis per informar a familiars	<b>14,2%</b>	11,3%	2,9%
P26. No li donaven informació contradictòria	<b>92,8%</b>	96,5%	-3,7%
P27. Explicació el perquè de l'ingrés	94,2%	93,4%	0,8%
P28. Va entendre explicacions	<b>94,0%</b>	95,5%	-1,4%
P30. Temps total a urgències	54,4%	55,2%	-0,7%
P31. No contradicció capç-urgències	<b>83,4%</b>	86,4%	-3,0%
P32. Van resoldre el motiu	81,0%	81,2%	-0,1%
P102. Tornaria a aquest servei	80,2%	82,2%	-2,0%

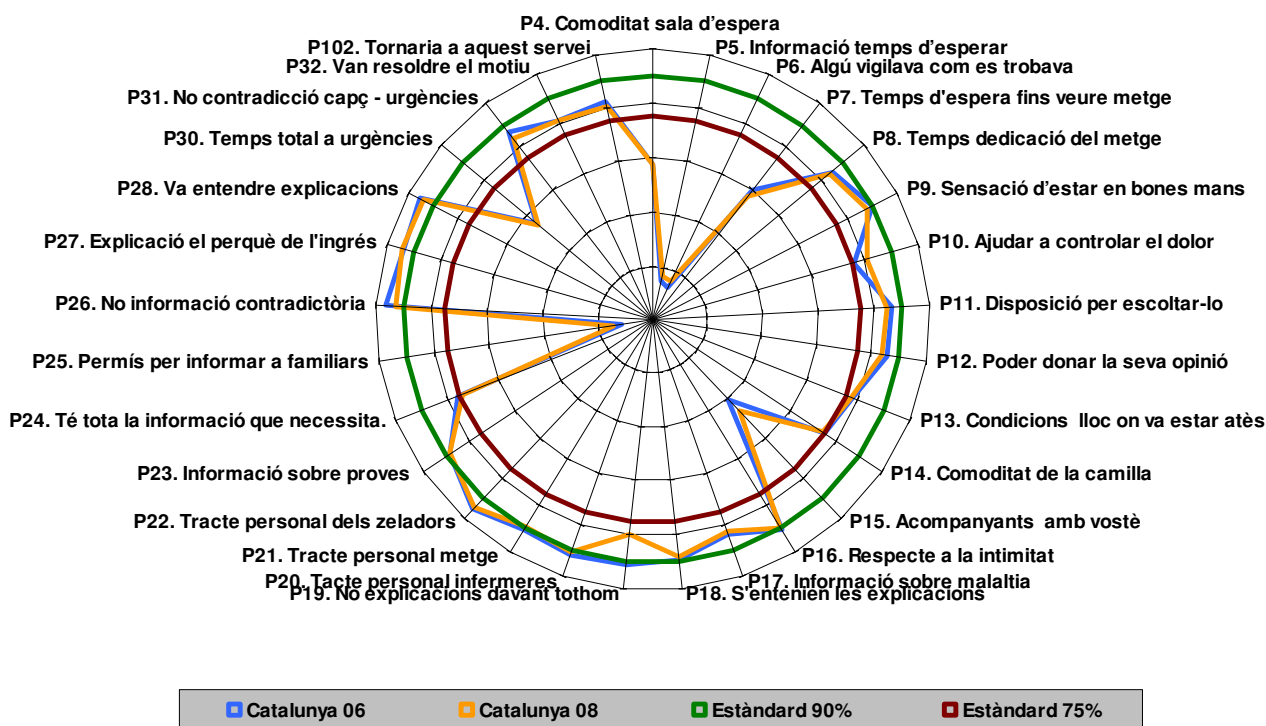
**Nota:** En **gris** s'identifica la presència de diferències estadísticament significatives en relació amb Catalunya.

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.

Es presenta a continuació una nova figura radial en la que ara es superposen els resultats de l'indicador positiu per les dues enquestes.

### Representació gràfica radial dels resultats de Catalunya 2008 vs 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.