

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

**Divisió d'Atenció al Ciutadà
Abril 2007**

LÍNIA D'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

FUNDACIÓ SANT HOSPITAL

UP (732)

Línia d'Atenció Hospitalària

FUNDACIÓ SANT HOSPITAL

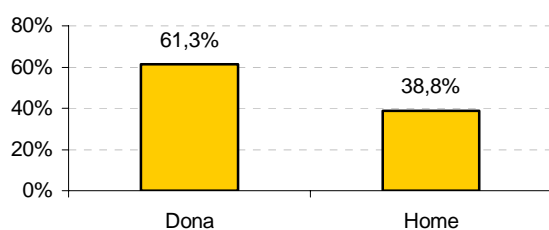
UP (732)

La mostra representativa dels assegurats en la línia d'Atenció Hospitalària està formada per 4.968 assegurats agrupats en 60 hospitals. Cada hospital representa una unitat mostral i té un nombre mínim de 80 enquestes.

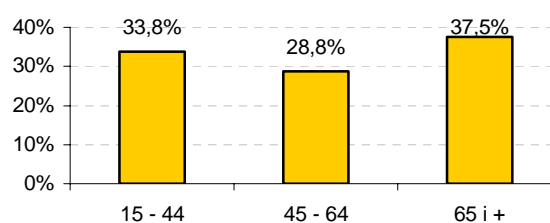
La mostra obtinguda del centre té la següent distribució segons sexe, edat, nivell d'estudis i salut percebuda:

Distribució percentual del nombre de casos a la mostra del centre, segons sexe, edat, nivell d'estudis i salut percebuda

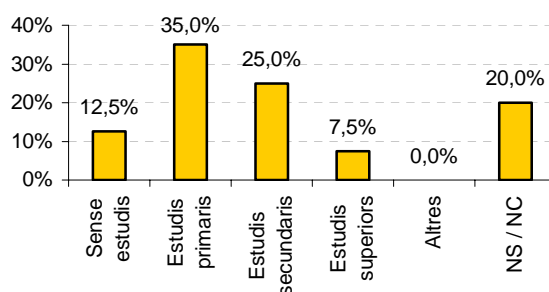
Sexe



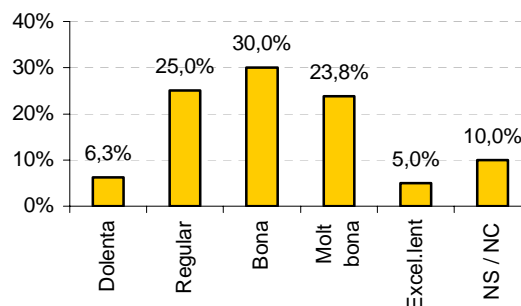
Edat



Nivell d'Estudis

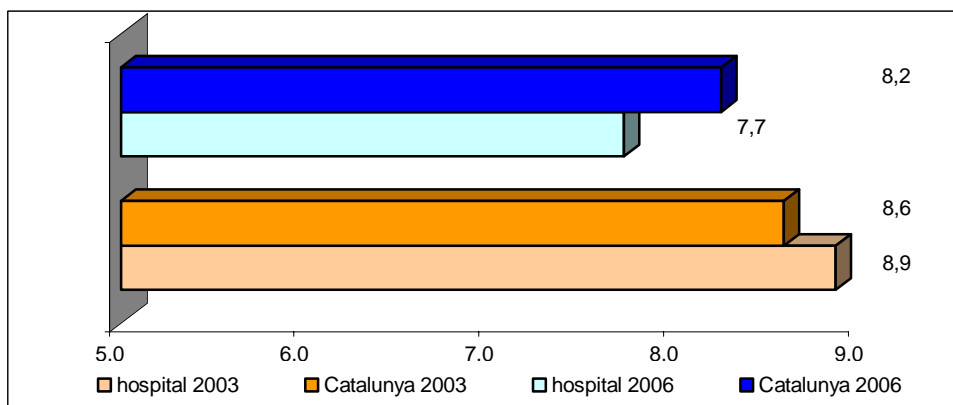


Salut Percebuda



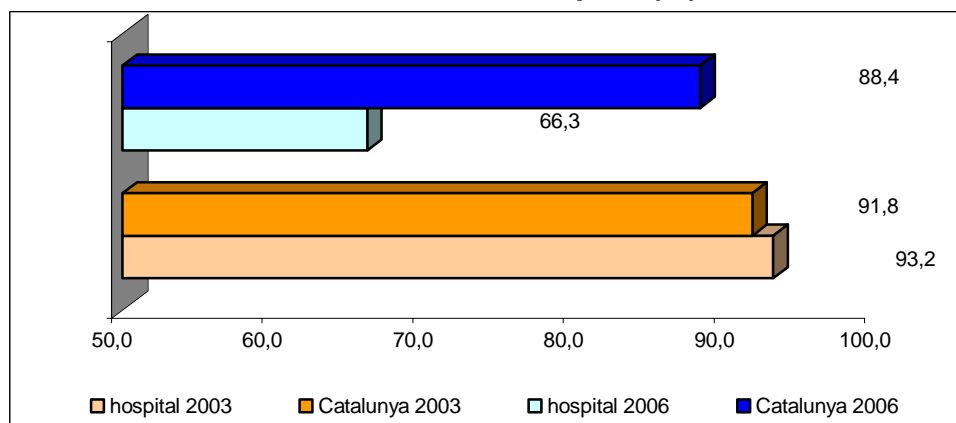
I. Anàlisi de Satisfacció Global

Figura 1
Grau de satisfacció



Nota: Dades de la pregunta 101 (Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'hospital)

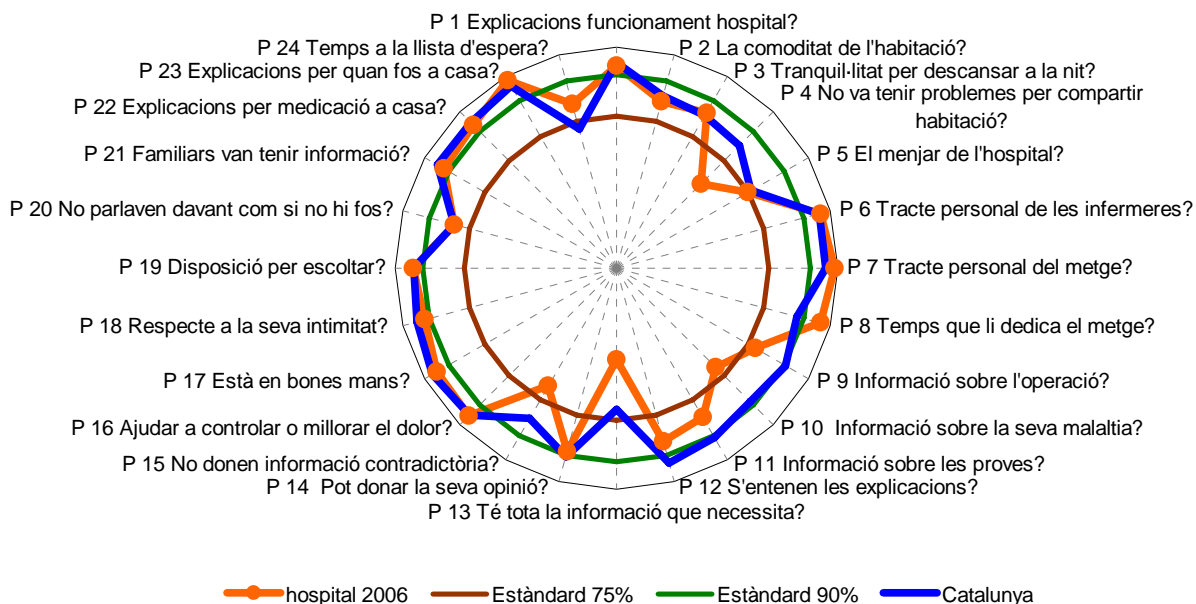
Figura 2
Tornaria a l'hospital (%)



Nota: Dades de la pregunta 102 (Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?)

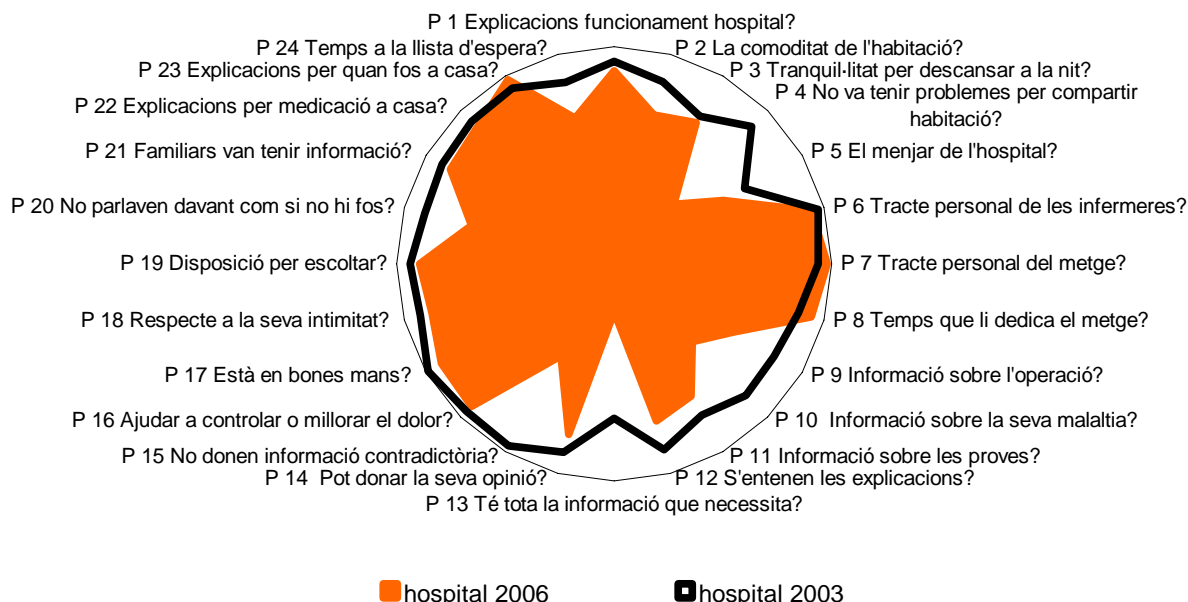
II. Indicador Positiu 2006 per pregunta

Indicador Positiu per pregunta Vs Mitjana Global 2006 i estàndards *



III. Indicador Positiu 2006 vs 2003

Indicador Positiu 2006 Vs 2003 *



* Per a presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en algunes preguntes que estaven formulades en negatiu en el qüestionari (preguntes 4, 13, 15 i 20).

IV. Satisfacció per àrees

Pregunta	Catalunya 2006	Hospital 2006
P 1 Explicacions funcionament hospital?	94,3	93,3
P 2 La comoditat de l'habitació?	84,8	82,5
P 3 Tranquil·litat per descansar a la nit?	83,9	85,0
P 4 No va tenir problemes per compartir habitació?	82,9	63,2
P 5 El menjar de l'hospital?	76,2	74,7
P 6 Tracte personal de les infermeres?	95,8	96,3
P 7 Tracte personal del metge?	95,6	98,8
P 8 Temps que li dedica el metge?	87,5	96,3
P 9 Informació sobre l'operació?	90,5	77,8
P 10 Informació sobre la seva malaltia?	88,1	70,6
P 11 Informació sobre les proves?	90,8	82,2
P 12 S'entenen les explicacions?	93,0	85,0
P 13 Té tota la informació que necessita?	71,1	53,2
P 14 Pot donar la seva opinió?	90,5	88,8
P 15 No donen informació contradictòria?	82,7	69,2
P 16 Ajudar a controlar o millorar el dolor?	95,1	95,7
P 17 Està en bones mans?	96,7	95,0
P 18 Respecte a la seva intimitat?	94,8	92,0
P 19 Disposició per escoltar?	93,3	93,6
P 20 No parlaven davant com si no hi fos?	80,9	80,8
P 21 Familiars van tenir informació?	94,7	92,2
P 22 Explicacions per medicació a casa?	94,7	93,2
P 23 Explicacions per quan fos a casa?	96,0	98,6
P 24 Temps a la llista d'espera?	72,2	81,6

Nota:

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (augment).

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (disminució).

V. Anàlisi comparativa 2006 vs 2003

Pregunta	Hospital 2003	Hospital 2006
P 1 Explicacions funcionament hospital?	95,9	93,3
P 2 La comoditat de l'habitació?	92,0	82,5
P 3 Tranquil·litat per descansar a la nit?	87,0	85,0
P 4 No va tenir problemes per compartir habitació?	93,7	63,2
P 5 El menjar de l'hospital?	81,6	74,7
P 6 Tracte personal de les infermeres?	98,1	96,3
P 7 Tracte personal del metge?	96,3	98,8
P 8 Temps que li dedica el metge?	92,5	96,3
P 9 Informació sobre l'operació?	91,0	77,8
P 10 Informació sobre la seva malaltia?	91,4	70,6
P 11 Informació sobre les proves?	88,3	82,2
P 12 S'entenen les explicacions?	93,1	85,0
P 13 Té tota la informació que necessita?	82,7	53,2
P 14 Pot donar la seva opinió?	93,8	88,8
P 15 No donen informació contradictòria?	98,1	69,2
P 16 Ajudar a controlar o millorar el dolor?	97,7	95,7
P 17 Està en bones mans?	99,4	95,0
P 18 Respecte a la seva intimitat?	95,4	92,0
P 19 Disposició per escoltar?	96,2	93,6
P 20 No parlaven davant com si no hi fos?	94,0	80,8
P 21 Familiars van tenir informació?	94,8	92,2
P 22 Explicacions per medicació a casa?	95,7	93,2
P 23 Explicacions per quan fos a casa?	95,9	98,6
P 24 Temps a la llista d'espera?	91,9	81,6

Nota:

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda en el 2003 (augment)

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda en el 2003 (disminució).