

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

**Divisió d'Atenció al Ciutadà  
Desembre 2009**

**LÍNIA D'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA**

**Fundació Sant Hospital**

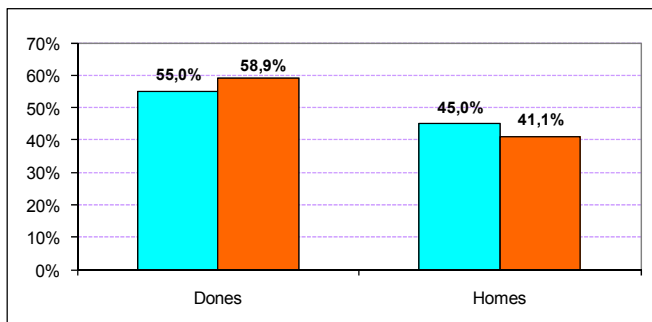
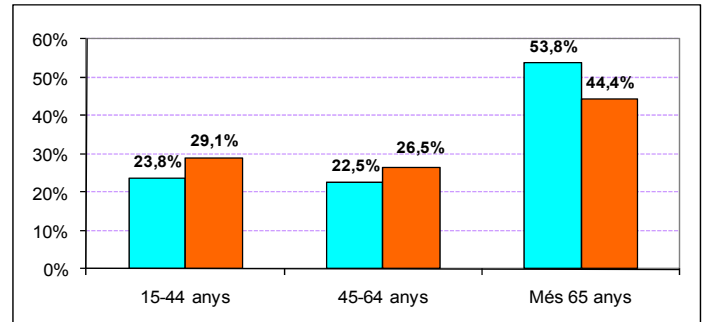
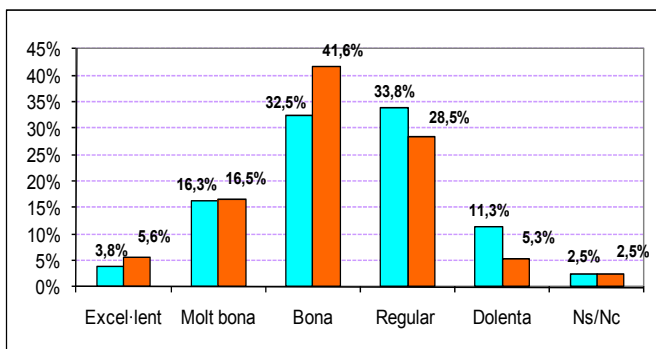
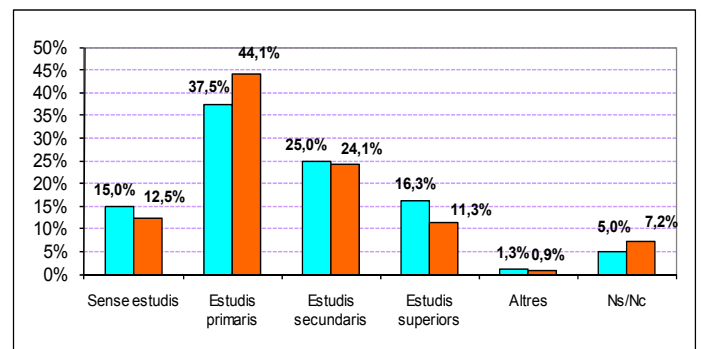
**UP 0732**

## Línia d'Atenció Hospitalària

**Fundació Sant Hospital**  
**UP 0732**

La mostra representativa dels assegurats en la línia d'Atenció hospitalària està formada per 4683 individus agrupats en 58 hospitals. L'hospital representa una unitat mostral.

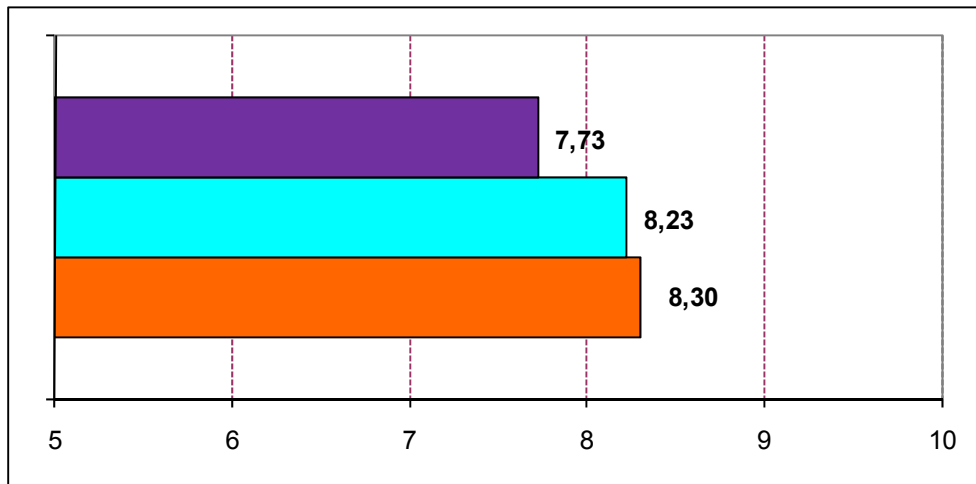
UP	Nom centre	Enquestes	%
732	Fundació Sant Hospital	80	1,71%
	Catalunya	4683	100%

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

## I. Anàlisi de Satisfacció Global

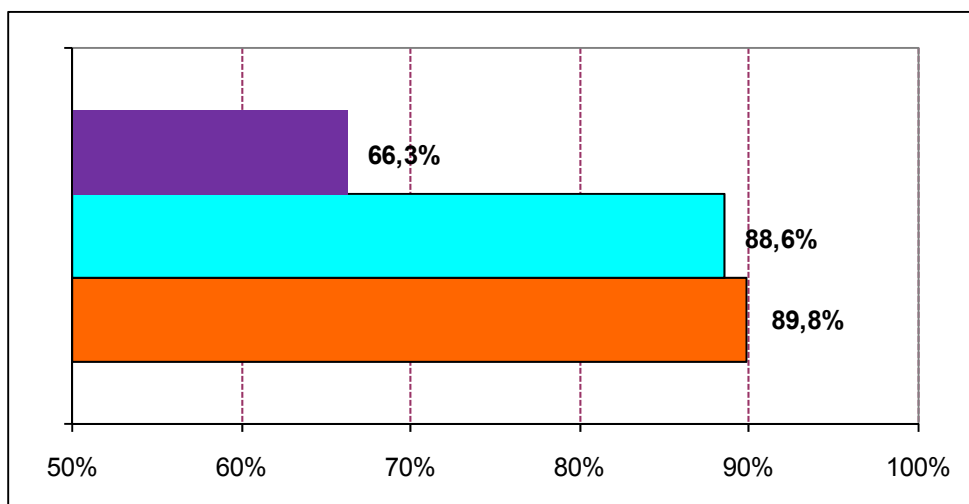


**Figura 1**  
**Grau de satisfacció**



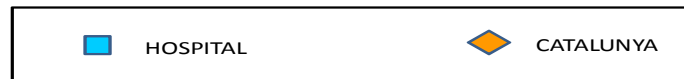
Nota: Dades de la pregunta 101 (Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut)

**Figura 2**  
**Tornaria al centre (%)**



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

## II. Distribució de les categories de resposta per pregunta



Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P1 Què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? N=62 NS/NC=1	Perfectes	9,7%	
	Molt bé	25,8%	
	Bé	58,1%	
	Regular	1,61%	
	Malament	4,84%	
P2 Valori la comoditat de l'habitació? N=80 NS/NC=0	Perfecta	5,0%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	55,0%	
	Regular	13,8%	
P3 Què li va semblar la tranquil·litat per descansar a la nit? N=79 NS/NC=1	Perfecta	10,1%	
	Molt bé	16,5%	
	Bé	55,7%	
	Regular	13,9%	
P4 Va tenir problemes per compartir habitació amb un altre pacient? N=54 NS/NC=0	Mai / Gairebé mai	68,5%	
	Poques vegades	16,7%	
	Sovint	9,3%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sempre	5,6%	
P5 Què li va semblar el menjar de l'hospital? N=77 NS/NC=3	Perfecte	5,2%	
	Molt bé	14,3%	
	Bé	53,2%	
	Regular	22,1%	
	Malament	5,2%	
P6 Com valora el tracte personal de les infermeres? N=80 NS/NC=0	Perfecte	22,5%	
	Molt bé	38,8%	
	Bé	32,5%	
	Regular	5,0%	
P7 Com valora el tracte personal del metge? N=80 NS/NC=0	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	47,5%	
	Bé	27,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,5%	


Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P8 Què opina del temps que li dedica el metge ? N=80 NS/NC=0	Perfecte	13,8%	
	Molt bé	13,8%	
	Bé	65,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
P9 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació ? N=69 NS/NC=1	Perfecta	14,5%	
	Molt bé	23,2%	
	Bé	58,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	4,3%	
P11 Li van donar informació sobre les proves ? N=71 NS/NC=0	Sempre	67,6%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	11,3%	
	Poques vegades	5,6%	
	Mai / Gairebé mai	4,2%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li donaven ? N=79 NS/NC=1	Perfecte	29,1%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	43,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,3%	
P13 Té tota la informació que necessita? N=80 NS/NC=0	Sí, sempre	77,5%	
	Si, de vegades	11,3%	
	No	11,3%	
P14 Predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? N=79 NS/NC=1	Perfecta	16,5%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	48,1%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
P15 Els diferents professionals li donaven informació contradictòria? N=80 NS/NC=0	Mai / Gairebé mai	85,0%	
	Poques vegades	3,8%	
	Sovint	2,5%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sempre	7,5%	
P16 Li ajudaven a controlar o millorar el dolor? N=63 NS/NC=0	Sempre	71,4%	
	Gairebé sempre	9,5%	
	Sovint	15,9%	
	Poques vegades	1,6%	
	Mai / Gairebé mai	1,6%	
P17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? N=80 NS/NC=0	Sempre	78,8%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	


Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P18 Com valora el respecte a la seva intimitat? N=80 NS/NC=0	Perfecte	22,5%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	51,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
P19 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li preocupa del seu problema de salut? N=80 NS/NC=0	Perfecte	20,0%	
	Molt bona	23,8%	
	Bona	50,0%	
	Regular	5,0%	
	Dolenta	1,3%	
P20 Els metges i les infermeres parlaven davant seu com si no hi fos? N=77 NS/NC=3	Mai / Gairebé mai	59,7%	
	Poques vegades	18,2%	
	Sovint	6,5%	
	Gairebé sempre	3,9%	
	Sempre	11,7%	
P21 Els seus familiars van tenir la informació necessària? N=78 NS/NC=0	Sempre	71,8%	
	Gairebé sempre	7,7%	
	Sovint	12,8%	
	Poques vegades	6,4%	
	Mai / Gairebé mai	1,3%	
P22 Explicacions per a la medicació a casa? N=68 NS/NC=0	Perfectes	32,4%	
	Molt bé	22,1%	
	Bé	41,2%	
	Regular	1,5%	
	Malament	2,9%	
P23 Explicacions per quan fos a casa? N=72 NS/NC=0	Perfectes	27,8%	
	Molt bé	26,4%	
	Bé	43,1%	
	Regular	1,4%	
	Malament	1,4%	
P24 Temps a la llista d'espera? N=35 NS/NC=0	Molt curt	14,3%	
	Curt	22,9%	
	Normal	48,6%	
	Llarg	11,4%	
	Molt Llarg	2,9%	
P101 Grau de satisfacció global		8,23	
P102 tornaria a venir a aquest hospital? N=79 NS/NC=1	Sí	88,6%	
	No n'estic segur	8,9%	
	No	2,5%	

### III. Indicador Positiu

Preguntes	UP 2006	UP 2009	CAT 2009
(P1) Explicacions funcionament hospital	93,3%	93,5%	95,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	82,5%	83,8%	86,6%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	85,0%	82,3%	84,3%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	63,2%	85,2%	85,7%
(P5) El menjar de l'hospital	74,7%	72,7%	71,9%
(P6) Tracte personal de les infermeres	96,3%	93,8%	96,2%
(P7) Tracte personal del metge	98,8%	96,3%	96,0%
(P8) Temps que li dedica el metge	96,3%	92,5%	88,8%
(P9) Informació sobre l'operació	77,8%	95,7%	92,7%
(P11) Informació sobre les proves	82,2%	90,1%	91,6%
(P12) S'entenen les explicacions	85,0%	98,7%	93,5%
(P13) Té tota la informació que necessita	53,2%	77,5%	76,9%
(P14) Pot donar la seva opinió	88,8%	92,4%	91,3%
(P15) No donen informació contradictòria	69,2%	88,8%	90,4%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7%	96,8%	94,2%
(P17) Està en bones mans	95,0%	98,8%	96,0%
(P18) Respecte a la seva intimitat	92,0%	95,0%	92,7%
(P19) Disposició per escoltar	93,6%	93,8%	93,1%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	80,8%	77,9%	85,9%
(P21) Familiars van tenir informació	92,2%	92,3%	93,2%
(P22) Explicacions per medicació a casa	93,2%	95,6%	94,6%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	98,6%	97,2%	94,9%
(P24) Temps a la llista d'espera	81,6%	85,7%	75,6%

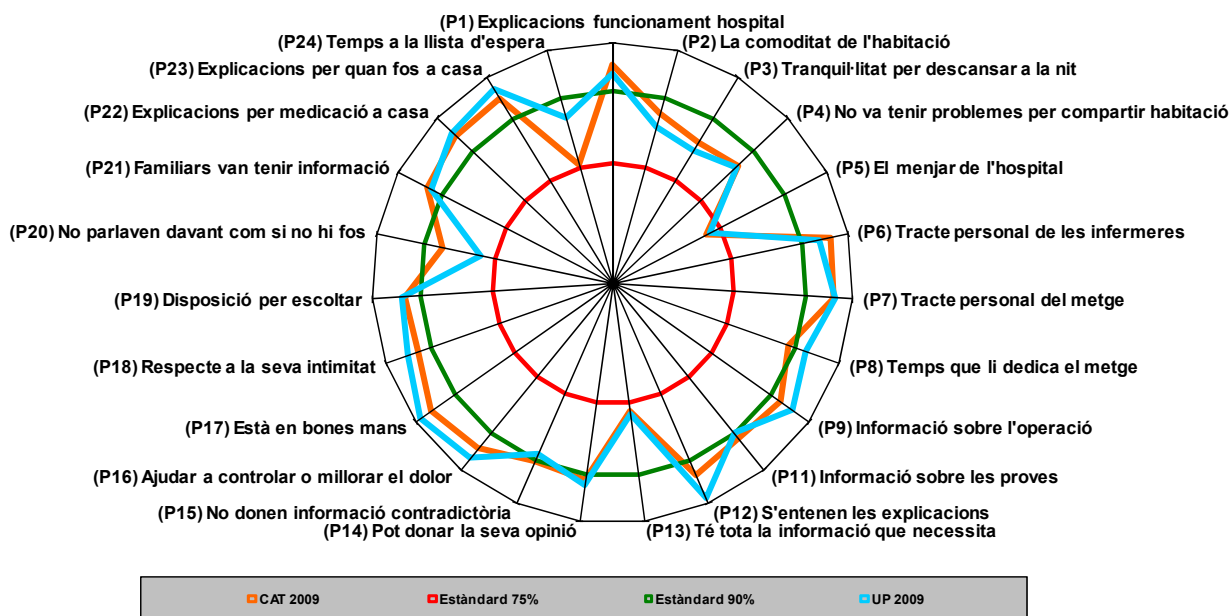
Nota:

 Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya l'any 2009 (augment).

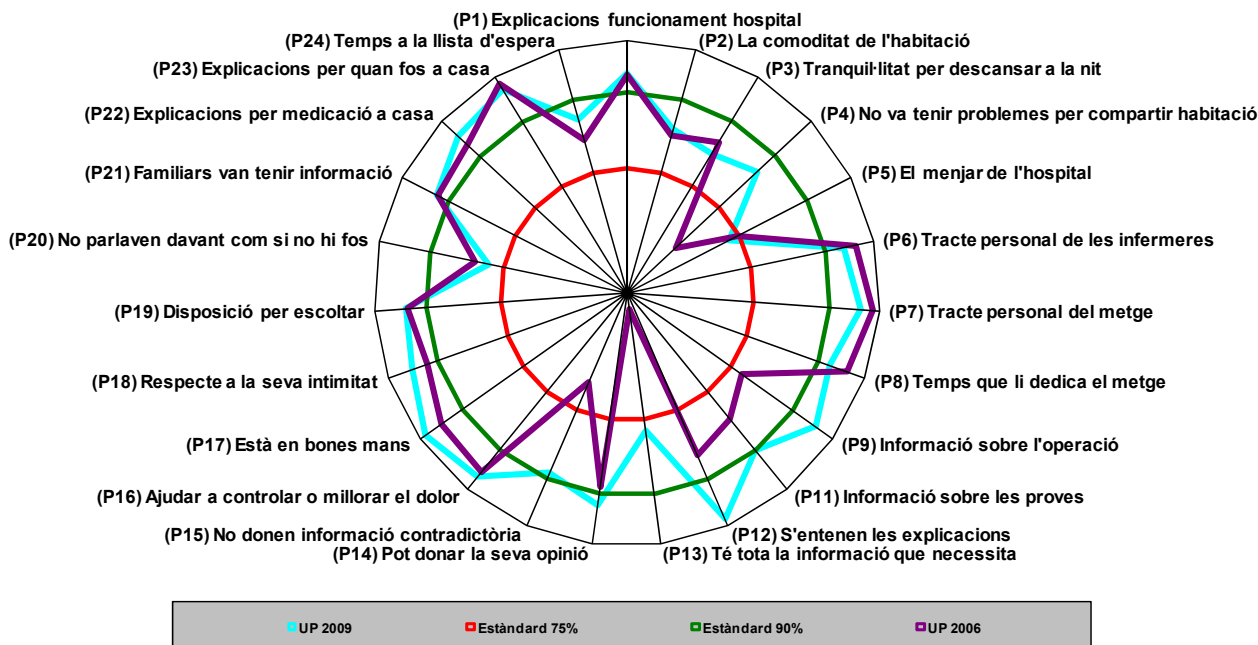
 Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya l'any 2009 (disminució).

**\* La pregunta P10 no consta ni a la taula de la distribució de categories de resposta ni a la taula de l'indicador positiu donat que el nombre de casos és inferior a 30.**

### Indicador Positiu Centre 2009 Vs Catalunya 2009 <sup>1</sup>



### Indicador Positiu Centre 2009 Vs Centre 2006



<sup>1</sup> Per tal de presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en les preguntes P4, P13, P15 i P20.