

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA  
2015**

**RESULTATS PER CENTRE**

**Fundació Sant Hospital - UP 732**

**Subdirecció**

**Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

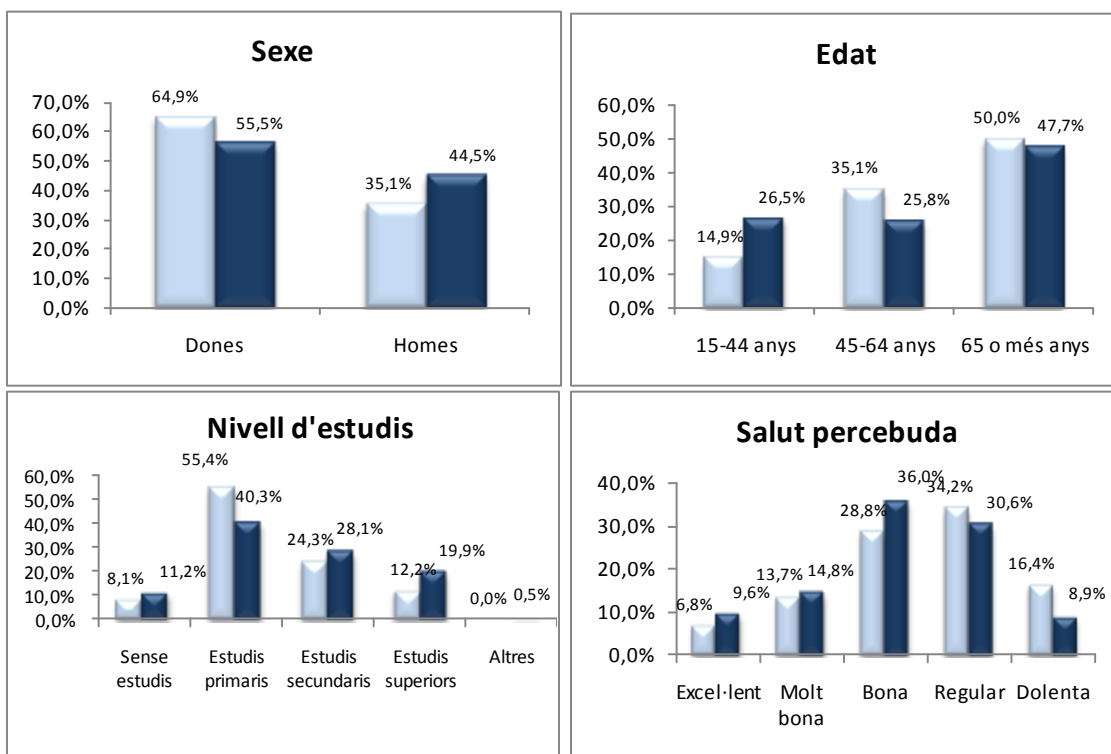
## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

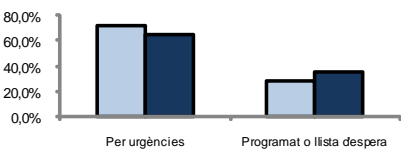
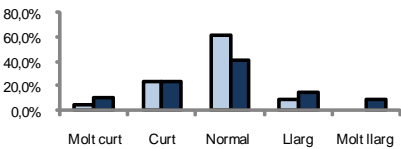
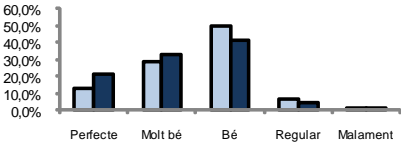
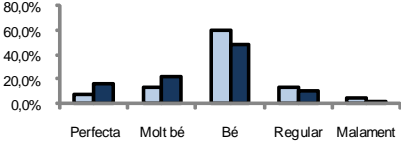
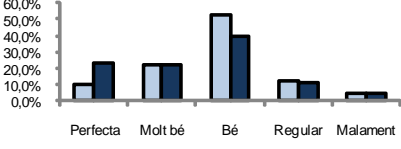
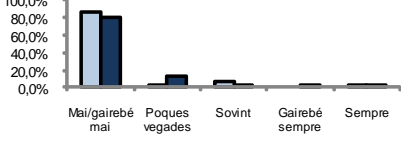
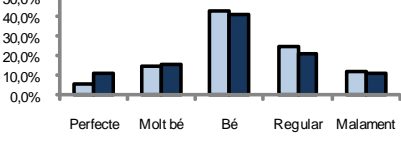
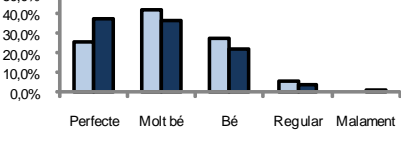
	Nombre d'enquestes
Fundació Sant Hospital	74
CATALUNYA	4691

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2015
CATALUNYA 2015



**B. Resultats: Categories de resposta per pregunta**

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	71,6%	
	Programat o llista d'espera	28,4%	
N 74 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	4,8%	
	Curt	23,8%	
	Normal	61,9%	
	Llarg	9,5%	
	Molt llarg	0,0%	
N 21 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	12,9%	
	Molt bé	29,0%	
	Bé	50,0%	
	Regular	6,5%	
	Malament	1,6%	
N 62 NS/NC 1			
No em van donar cap explicació 11			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	8,2%	
	Molt bé	13,7%	
	Bé	60,3%	
	Regular	13,7%	
	Malament	4,1%	
N 73 NS/NC 1			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	9,6%	
	Molt bé	21,9%	
	Bé	52,1%	
	Regular	12,3%	
	Malament	4,1%	
N 73 NS/NC 1			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	86,0%	
	Poques vegades	4,0%	
	Sovint	8,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sempre	2,0%	
N 50 NS/NC 3			
Vaig estar sol 21			
P6 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	5,5%	
	Molt bé	15,1%	
	Bé	42,5%	
	Regular	24,7%	
	Malament	12,3%	
N 73 NS/NC 1			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	25,7%	
	Molt bé	41,9%	
	Bé	27,0%	
	Regular	5,4%	
	Malament	0,0%	
N 74 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	24,3%	
	Molt bé	35,1%	
	Bé	33,8%	
	Regular	5,4%	
	Malament	1,4%	
N 74 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	21,2%	
	Molt bé	31,8%	
	Bé	45,5%	
	Regular	1,5%	
N 66 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 8	Malament	0,0%	
FILTRE E1 van operar mentre estava a l'hospital?	Si	35,1%	
	No	64,9%	
N 74 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	20,8%	
	Molt bé	45,8%	
	Bé	16,7%	
	Regular	12,5%	
N 24 NS/NC 0			
No em van donar informació 2	Malament	4,2%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	23,5%	
	Molt bé	27,9%	
	Bé	38,2%	
	Regular	8,8%	
N 68 NS/NC 1			
No em van donar informació 5	Malament	1,5%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	15,4%	
	Molt bé	18,5%	
	Bé	56,9%	
	Regular	9,2%	
	Malament	0,0%	
N 65 NS/NC 0			
No em van fer proves 7	Regular	9,2%	
No em van donar informació 2	Malament	0,0%	
P13 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?	Perfecta	19,2%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	52,1%	
	Regular	6,8%	
	Malament	1,4%	
N 73 NS/NC 1			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	19,2%	
	Molt bé	23,3%	
	Bé	46,6%	
	Regular	6,8%	
	Malament	4,1%	
N 73 NS/NC 1			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	66,2%	
	No	16,9%	
	No ho recordo	16,9%	
N 71 NS/NC 1			
No em van donar informació 2	No ho recordo	16,9%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	68,1%		
	Gairebé sempre	14,5%		
	Sovint	11,6%		
	Poques vegades	2,9%		
	N 69 NS/NC 5	Mai/mai gairebé mai		2,9%
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	62,7%		
	Gairebé sempre	20,9%		
	Sovint	9,0%		
	Poques vegades	7,5%		
	N 67 NS/NC 7	Mai/mai gairebé mai		0,0%
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	25,7%		
	Molt bé	20,3%		
	Bé	44,6%		
	Regular	9,5%		
	N 74 NS/NC 0	Malament		0,0%
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	81,4%		
	Gairebé sempre	11,9%		
	Sovint	3,4%		
	N 59 NS/NC 1	Poques vegades		1,7%
	No vaig tenir dolor 14	Mai/mai gairebé mai		1,7%
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	75,0%		
	Gairebé sempre	12,5%		
	Sovint	6,3%		
	N 64 NS/NC 5	Poques vegades		4,7%
	No tenia familiars 5	Mai/mai gairebé mai		1,6%
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	44,1%		
	Molt bé	13,2%		
	Bé	39,7%		
	N 68 NS/NC 0	Regular		2,9%
	No em van explicar res 6	Malament		0,0%
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	13,5%		
	Molt bé	21,6%		
	Bé	45,9%		
	Regular	13,5%		
	N 74 NS/NC 0	Malament		5,4%
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,21		
Des. 1,76				
N 73 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	83,8%		
	No	12,2%		
	N 74 NS/NC 0	No n'estic segur		4,1%

### C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 2012	UP 2015	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	86,2%	90,5%	75,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,7%	91,9%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	83,3%	82,2%	86,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	85,5%	83,6%	84,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	90,2%	90,0%	92,2%
P6 El menjar de l'hospital	80,5%	63,0%	67,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,6%	94,6%	95,6%
P8 Tracte personal del metge	91,7%	93,2%	96,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	88,0%	98,5%	95,3%
P10 Informació sobre l'operació	92,5%	83,3%	92,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	88,6%	89,7%	92,5%
P12 Informació sobre les proves	94,4%	90,8%	93,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,8%	91,8%	90,8%
P14 Donar la seva opinió	86,9%	89,0%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	72,5%	66,2%	75,5%
P16 Sentir-se en bones mans	94,0%	94,2%	95,3%
P17 Informació coherent	93,6%	92,5%	93,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	95,2%	90,5%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,6%	96,6%	96,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,6%	93,8%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,6%	97,1%	96,2%
P22 Funcionament de l'hospital	84,3%	81,1%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,74	8,21	8,43
P102 Continuaria venint?	83,3%	83,8%	89,9%

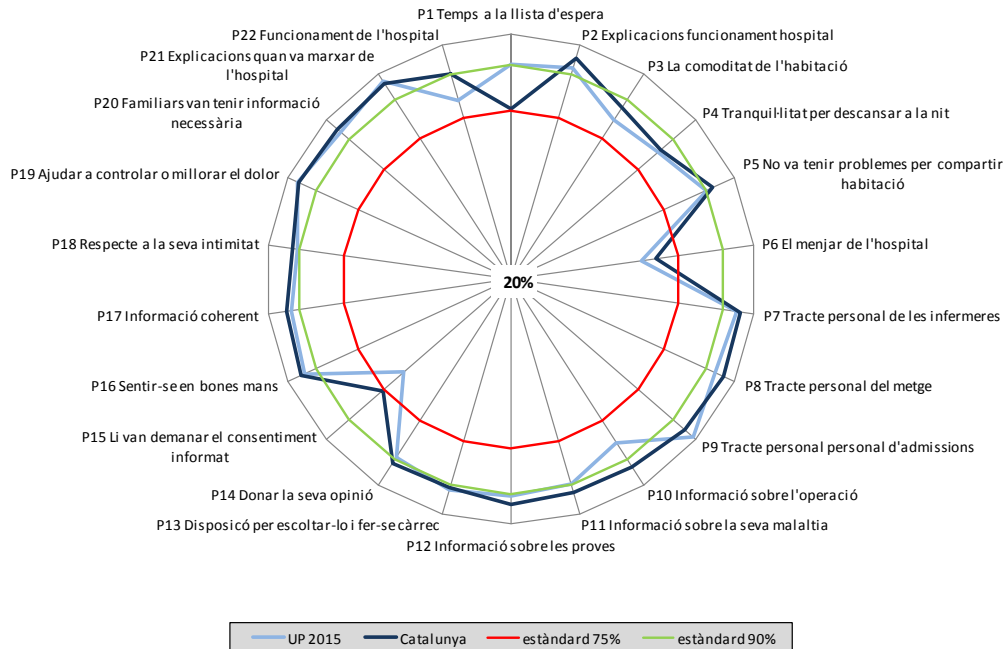
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

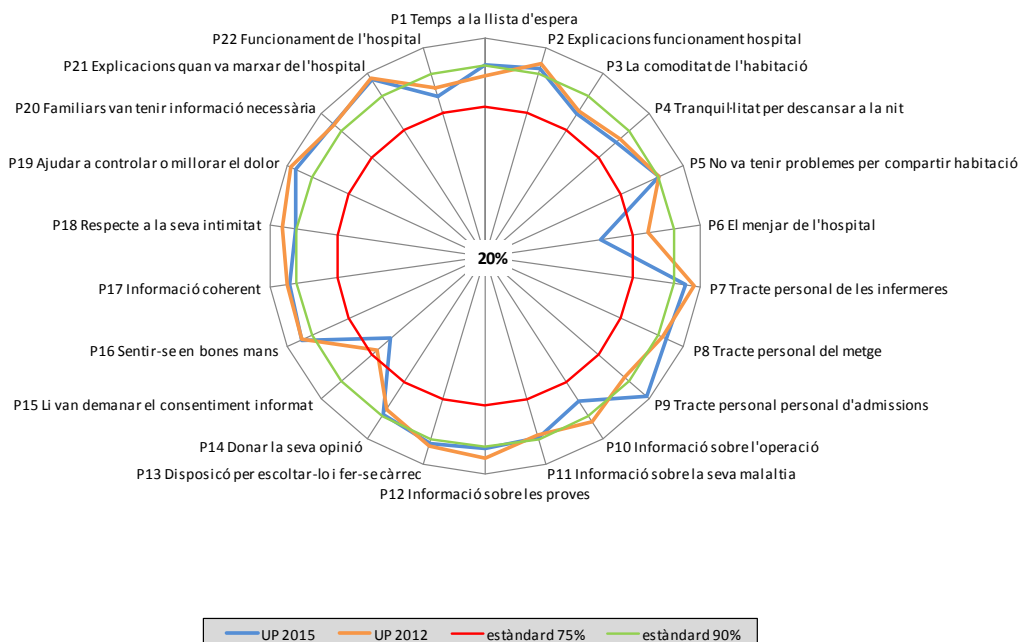
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

### D.1. Comparació de la UP 2015 amb Catalunya 2015



### D.2. Comparació de la UP 2015 amb la UP 2012



## E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2015	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	90,5%	96,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	91,9%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	82,2%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	83,6%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	90,0%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	63,0%	89,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	94,6%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	93,2%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	98,5%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	83,3%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	89,7%	100,0%
P12 Informació sobre les proves	90,8%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,8%	98,7%
P14 Donar la seva opinió	89,0%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	66,2%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	94,2%	100,0%
P17 Informació coherent	92,5%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	90,5%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,6%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,8%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	81,1%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,21	8,91
P102 Continuaria venint?	83,8%	98,8%