

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA  
2012**

**RESULTATS PER CENTRE**

**FUNDACIÓ SANT HOSPITAL - UP 732**

**Àrea Sanitària**

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

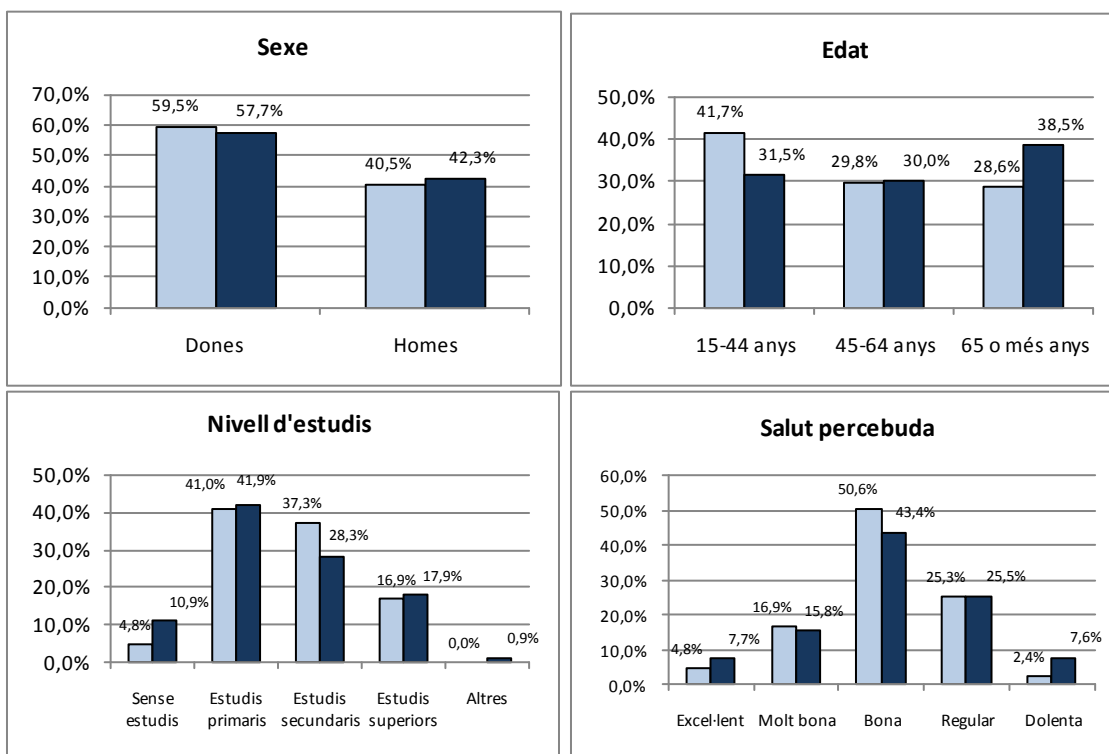
## A. Anàlisi per UP

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

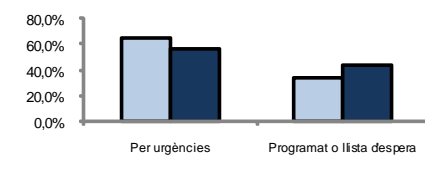
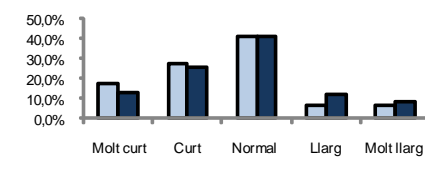
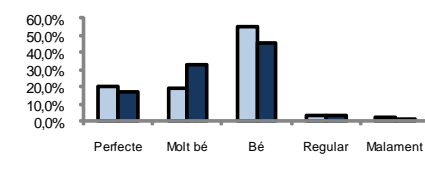
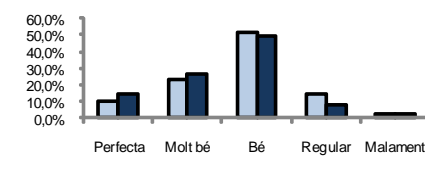
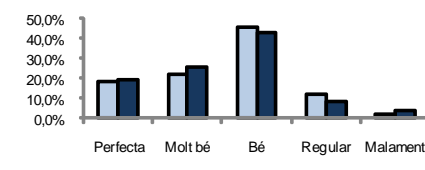
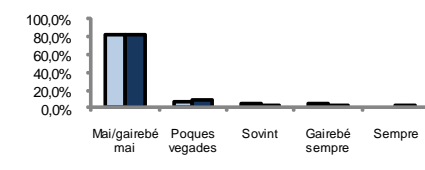
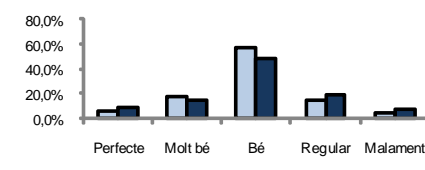
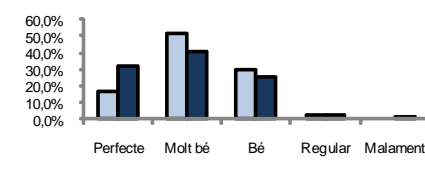
	Nombre d'enquestes
FUNDACIÓ SANT HOSPITAL	84
CATALUNYA	4780

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2012
CATALUNYA 2012



**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	65,5%	
	Programat o llista d'espera	34,5%	
N 84 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	17,2%	
	Curt	27,6%	
	Normal	41,4%	
	Llarg	6,9%	
N 29 NS/NC 0	Molt llarg	6,9%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	20,3%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	54,4%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	9,5%	
	Molt bé	22,6%	
	Bé	51,2%	
	Regular	14,3%	
N 84 NS/NC 0	Malament	2,4%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	18,1%	
	Molt bé	21,7%	
	Bé	45,8%	
	Regular	12,0%	
N 83 NS/NC 1	Malament	2,4%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	82,9%	
	Poques vegades	7,3%	
	Sovint	4,9%	
	Gairebé sempre	4,9%	
N 41 NS/NC 0	Sempre	0,0%	
Vaig estar sol 43			
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	6,1%	
	Molt bé	17,1%	
	Bé	57,3%	
	Regular	14,6%	
N 82 NS/NC 2	Malament	4,9%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	16,7%	
	Molt bé	51,2%	
	Bé	29,8%	
	Regular	2,4%	
N 84 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	19,0%	
	Molt bé	42,9%	
	Bé	29,8%	
	Regular	7,1%	
	Malament	1,2%	
N 84 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	16,0%	
	Molt bé	30,7%	
	Bé	41,3%	
	Regular	9,3%	
	Malament	2,7%	
N 75 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte	Malament	2,7%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	51,2%	
	No	48,8%	
N 84 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	12,5%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	40,0%	
	Regular	7,5%	
	Malament	0,0%	
N 40 NS/NC 1			
No em van donar informació	Malament	0,0%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	22,8%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	41,8%	
	Regular	10,1%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
No em van donar informació	Malament	1,3%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	19,7%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	49,3%	
	Regular	5,6%	
	Malament	0,0%	
N 71 NS/NC 0			
No em van fer proves	Regular	5,6%	
No em van donar informació	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	13,3%	
	Molt bé	30,1%	
	Bé	49,4%	
	Regular	6,0%	
	Malament	1,2%	
N 83 NS/NC 1			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	15,5%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	46,4%	
	Regular	9,5%	
	Malament	3,6%	
N 84 NS/NC 0			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	72,5%	
	No	10,0%	
	No ho recordo	17,5%	
N 80 NS/NC 2			
No em van donar informació	No ho recordo	17,5%	

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	78,3%	
		Gairebé sempre	10,8%	
		Sovint	4,8%	
		Poques vegades	4,8%	
	N 83 NS/NC 1	Mai/mai gairebé mai	1,2%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	75,6%	
		Gairebé sempre	9,0%	
		Sovint	9,0%	
		Poques vegades	3,8%	
	N 78 NS/NC 6	Mai/mai gairebé mai	2,6%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	22,6%	
		Molt bé	17,9%	
		Bé	54,8%	
		Regular	2,4%	
	N 84 NS/NC 0	Malament	2,4%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	87,1%	
		Gairebé sempre	7,1%	
		Sovint	4,3%	
	N 70 NS/NC 0	Poques vegades	1,4%	
	No vaig tenir dolor 14	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	82,1%	
		Gairebé sempre	10,3%	
		Sovint	1,3%	
	N 78 NS/NC 2	Poques vegades	3,8%	
	No tenia familiars 4	Mai/mai gairebé mai	2,6%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	50,6%	
		Molt bé	15,7%	
		Bé	31,3%	
	N 83 NS/NC 0	Regular	2,4%	
	No em van explicar res 1	Malament	0,0%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	22,9%	
		Molt bé	18,1%	
		Bé	43,4%	
		Regular	13,3%	
	N 83 NS/NC 1	Malament	2,4%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital		Satisfacció	7,74	
Des. 1,87				
N 84 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?		Sí	83,3%	
		No	7,1%	
	N 84 NS/NC 0	No n'estic segur	9,5%	

### 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 2009	UP 2012	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	85,7%	86,2%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,5%	93,7%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	83,8%	83,3%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	82,3%	85,5%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	85,2%	90,2%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	72,7%	80,5%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	93,8%	97,6%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	96,3%	91,7%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions		88,0%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	95,7%	92,5%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	100,0%	88,6%	93,0%
P12 Informació sobre les proves		94,4%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,8%	92,8%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	92,4%	86,9%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat		72,5%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	98,8%	94,0%	96,7%
P17 Informació coherent	91,3%	93,6%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	95,0%	95,2%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,8%	98,6%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	92,3%	93,6%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,2%	97,6%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital		84,3%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	7,74	8,46
P102 Continuaria venint?	88,6%	83,3%	91,4%

\*els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

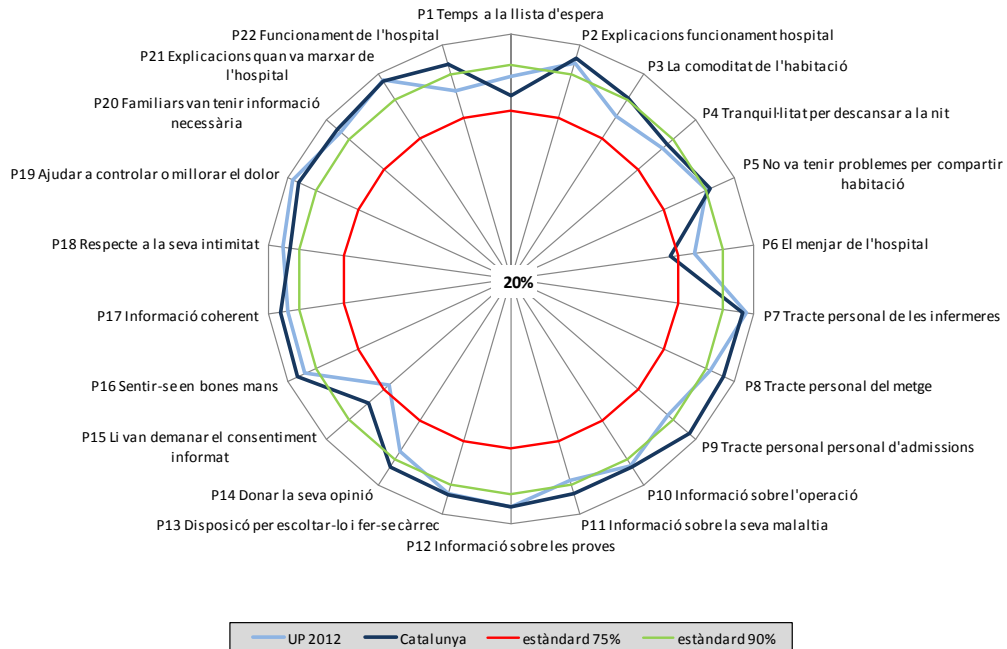
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

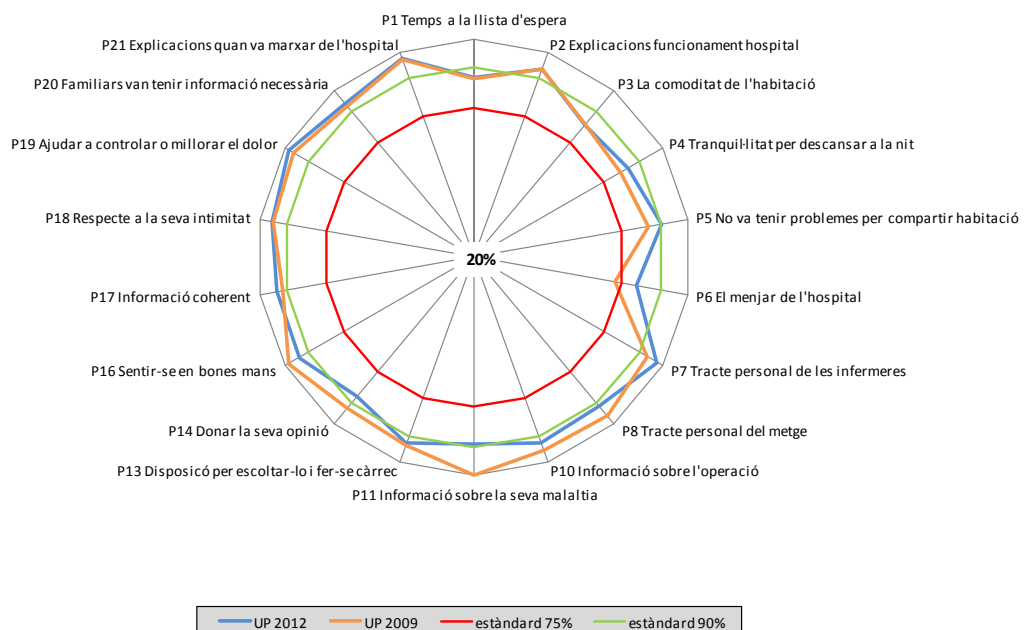
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació de la UP 2012 amb Catalunya 2012



### D.2. Comparació de la UP 2012 amb la UP 2009



## 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 2012	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	86,2%	93,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,7%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	83,3%	98,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	85,5%	98,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	90,2%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	80,5%	88,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,6%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	91,7%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	88,0%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	92,5%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	88,6%	97,5%
P12 Informació sobre les proves	94,4%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,8%	98,8%
P14 Donar la seva opinió	86,9%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	72,5%	91,7%
P16 Sentir-se en bones mans	94,0%	100,0%
P17 Informació coherent	93,6%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	95,2%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,6%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,6%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,6%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	84,3%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,74	8,98
P102 Continuaria venint?	83,3%	98,7%