



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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA  
2015**

**RESULTATS PER CENTRE**

**Fundació Hospital de l'Esperit Sant - UP 734**

**Subdirecció**

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



**2015**

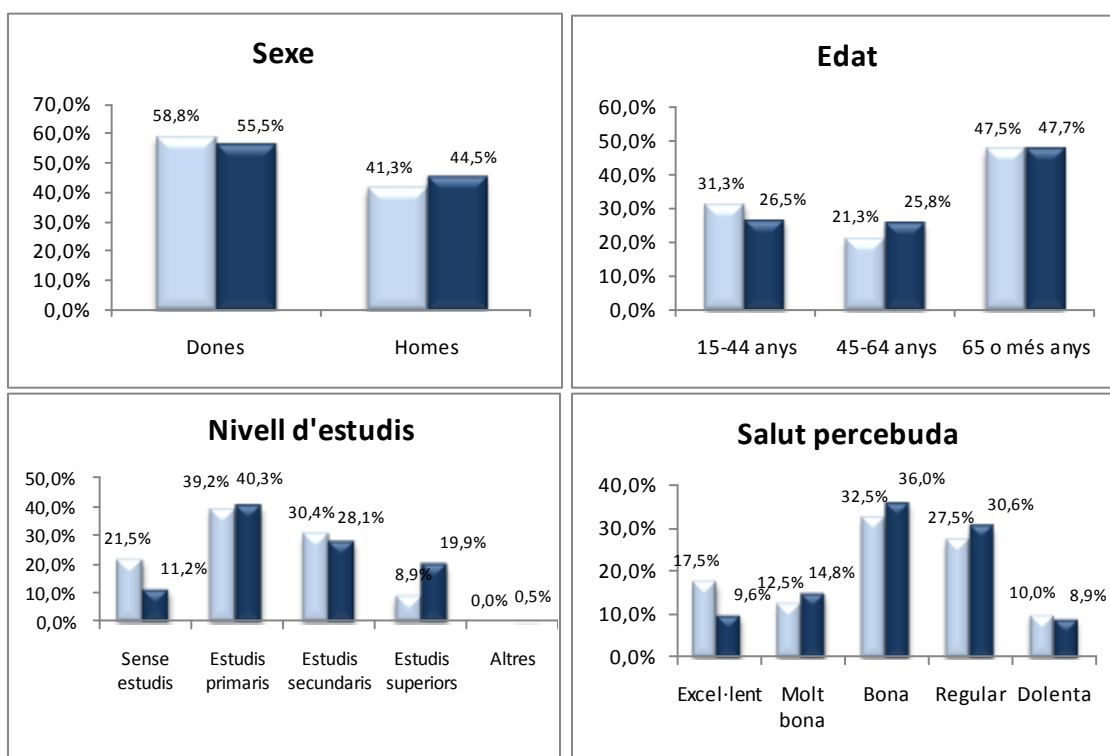
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
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	81,3%	
	Programat o llista d'espera	18,8%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	0,0%	
	Curt	33,3%	
	Normal	46,7%	
	Llarg	20,0%	
N 15 NS/NC 0	Molt llarg	0,0%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	15,7%	
	Molt bé	27,1%	
	Bé	48,6%	
N 70 NS/NC 0	Regular	7,1%	
No em van donar cap explicació 10	Malament	1,4%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	15,6%	
	Molt bé	24,7%	
	Bé	53,2%	
	Regular	6,5%	
N 77 NS/NC 3	Malament	0,0%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	20,3%	
	Molt bé	21,5%	
	Bé	44,3%	
	Regular	11,4%	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	82,0%	
	Poques vegades	9,8%	
	Sovint	3,3%	
	Gairebé sempre	1,6%	
N 61 NS/NC 2	Sempre	3,3%	
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	15,2%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	46,8%	
	Regular	11,4%	
N 79 NS/NC 1	Malament	7,6%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	28,8%	
	Regular	3,8%	
N 80 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	31,3%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	35,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	20,6%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	50,8%	
	Regular	1,6%	
N 63 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	Malament	1,6%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	42,5%	
	No	57,5%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	24,1%	
	Molt bé	24,1%	
	Bé	27,6%	
	Regular	20,7%	
N 29 NS/NC 1			
No em van donar informació	Malament	3,4%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	29,3%	
	Molt bé	22,7%	
	Bé	42,7%	
	Regular	5,3%	
N 75 NS/NC 2			
No em van donar informació	Malament	0,0%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	21,6%	
	Molt bé	32,4%	
	Bé	45,9%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 74 NS/NC 1			
No em van fer proves	Regular	0,0%	
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	25,0%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	35,0%	
	Regular	7,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	21,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	46,3%	
	Regular	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	81,0%	
	No	2,5%	
	No ho recordo	16,5%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació	No ho recordo	16,5%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	89,9%	
	Gairebé sempre	6,3%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	82,4%	
	Gairebé sempre	5,4%	
	Sovint	8,1%	
	Poques vegades	4,1%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 74 NS/NC 6			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	25,3%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	39,2%	
	Regular	8,9%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	85,5%	
	Gairebé sempre	4,3%	
	Sovint	5,8%	
	Poques vegades	4,3%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 69 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor 11			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	87,2%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	6,4%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 0			
No tenia familiars 2			
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	43,0%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	29,1%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 0			
No em van explicar res 1			
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	37,5%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,75	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	92,5%	
	No	1,3%	
	No n'estic segur	6,3%	
N 80 NS/NC 0			

### 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	73,1%	80,0%	75,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,2%	91,4%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	90,6%	93,5%	86,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	88,0%	86,1%	84,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	93,1%	91,8%	92,2%
P6 El menjar de l'hospital	78,2%	81,0%	67,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,5%	96,3%	95,6%
P8 Tracte personal del metge	92,9%	98,8%	96,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,1%	96,8%	95,3%
P10 Informació sobre l'operació	97,8%	75,9%	92,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	95,1%	94,7%	92,5%
P12 Informació sobre les proves	93,0%	100,0%	93,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,0%	92,5%	90,8%
P14 Donar la seva opinió	94,0%	92,5%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	82,5%	81,0%	75,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,4%	100,0%	95,3%
P17 Informació coherent	93,6%	95,9%	93,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,0%	91,1%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	90,7%	95,7%	96,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	92,7%	92,3%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,6%	97,5%	96,2%
P22 Funcionament de l'hospital	89,5%	95,0%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,35	8,75	8,43
P102 Continuarà venint?	89,5%	92,5%	89,9%

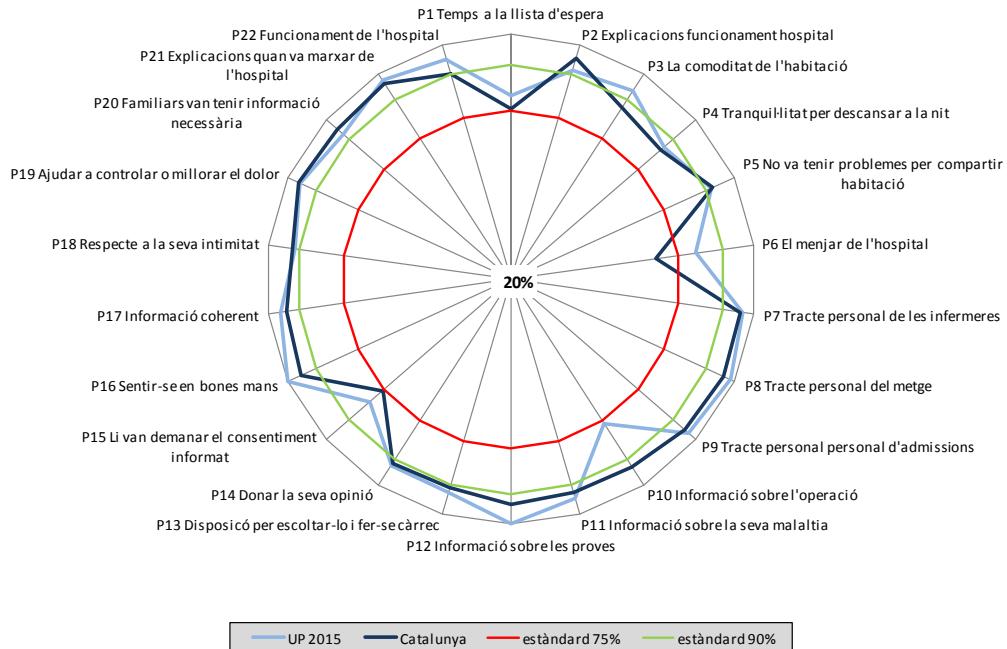
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

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

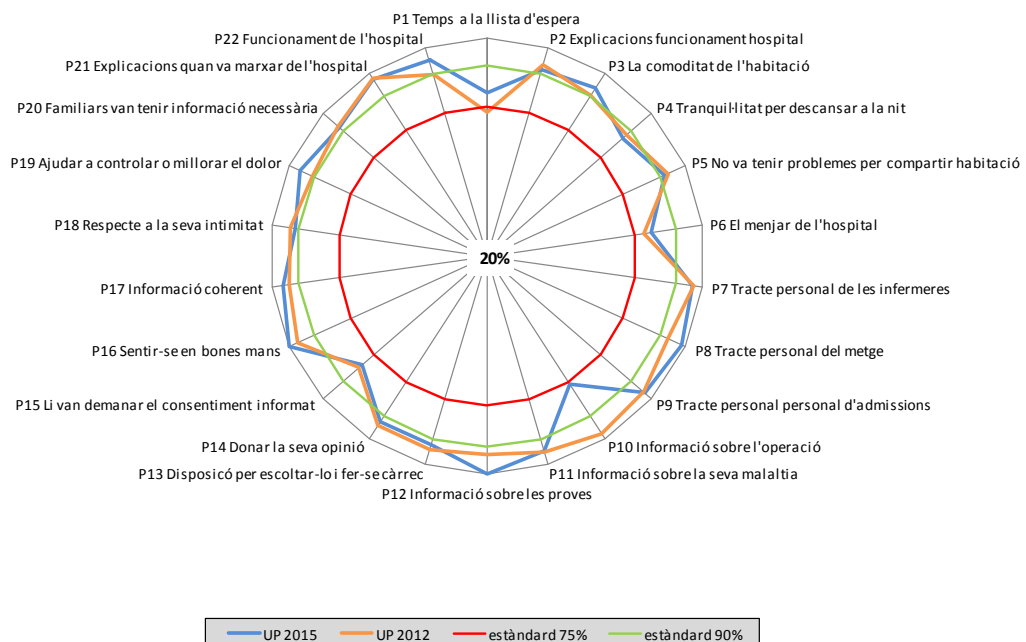
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	80,0%	96,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	91,4%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	93,5%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,1%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,8%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	81,0%	89,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	98,8%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,8%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	75,9%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	94,7%	100,0%
P12 Informació sobre les proves	100,0%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,5%	98,7%
P14 Donar la seva opinió	92,5%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,0%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%	100,0%
P17 Informació coherent	95,9%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,1%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	92,3%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,5%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	95,0%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,75	8,91
P102 Continuaria venint?	92,5%	98,8%