

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA  
2012**

**RESULTATS PER CENTRE**

**FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT - UP 734**

**Àrea Sanitària**

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

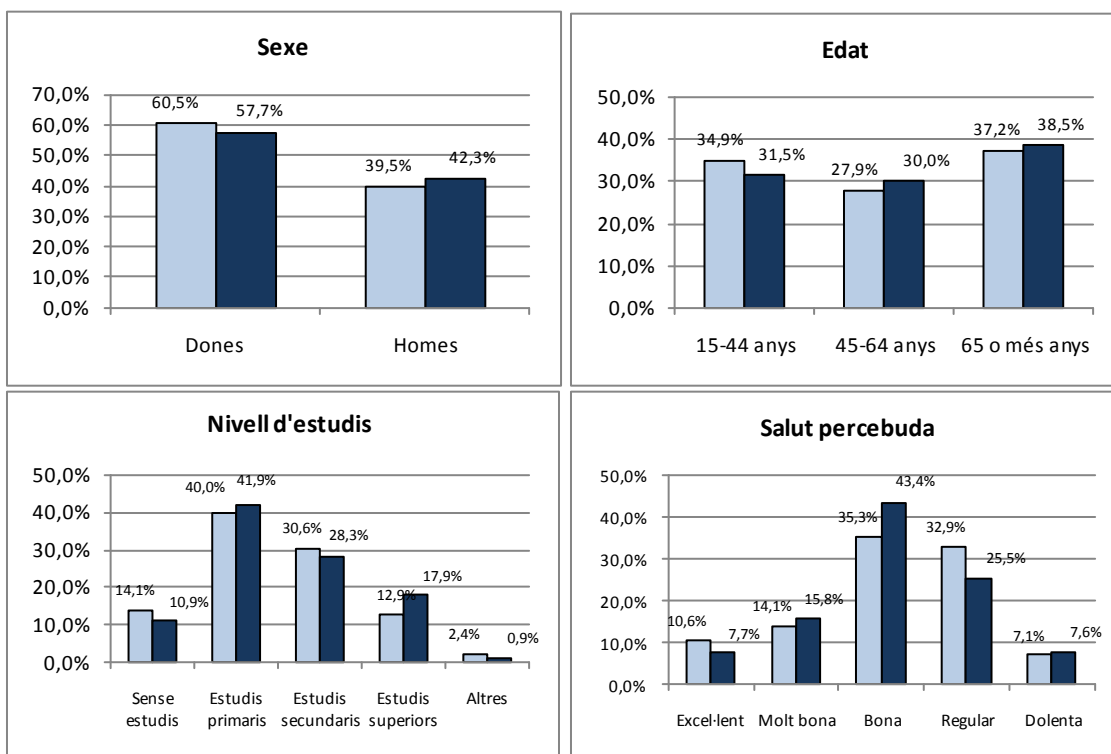
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT	86
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	68,6%	
	Programat o llista d'espera	31,4%	
N 86 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	23,1%	
	Curt	26,9%	
	Normal	23,1%	
	Llarg	15,4%	
	Molt llarg	11,5%	
N 26 NS/NC 1			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	12,2%	
	Molt bé	36,5%	
	Bé	44,6%	
	Regular	2,7%	
	Malament	4,1%	
N 74 NS/NC 3			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	15,3%	
	Molt bé	31,8%	
	Bé	43,5%	
	Regular	4,7%	
	Malament	4,7%	
N 85 NS/NC 1			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	16,9%	
	Molt bé	30,1%	
	Bé	41,0%	
	Regular	9,6%	
	Malament	2,4%	
N 83 NS/NC 3			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	84,5%	
	Poques vegades	8,6%	
	Sovint	3,4%	
	Gairebé sempre	3,4%	
	Sempre	0,0%	
N 58 NS/NC 1			
Vaig estar sol 27	Sempre	0,0%	
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	10,3%	
	Molt bé	11,5%	
	Bé	56,4%	
	Regular	16,7%	
	Malament	5,1%	
N 78 NS/NC 8			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	23,3%	
	Molt bé	43,0%	
	Bé	30,2%	
	Regular	1,2%	
	Malament	2,3%	
N 86 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	29,4%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	23,5%	
	Regular	5,9%	
	Malament	1,2%	
N 85 NS/NC 1			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	18,4%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	46,1%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 10			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	54,7%	
	No	45,3%	
N 86 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	26,7%	
	Molt bé	42,2%	
	Bé	28,9%	
	Regular	2,2%	
	Malament	0,0%	
N 45 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	22,2%	
	Molt bé	34,6%	
	Bé	38,3%	
	Regular	3,7%	
	Malament	1,2%	
N 81 NS/NC 0			
No em van donar informació 5			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	18,3%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	40,8%	
	Regular	7,0%	
	Malament	0,0%	
N 71 NS/NC 2			
No em van fer proves 11			
No em van donar informació 2			
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	24,1%	
	Molt bé	27,7%	
	Bé	42,2%	
	Regular	4,8%	
	Malament	1,2%	
N 83 NS/NC 3			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	22,6%	
	Molt bé	32,1%	
	Bé	39,3%	
	Regular	4,8%	
	Malament	1,2%	
N 84 NS/NC 2			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	82,5%	
	No	10,0%	
	No ho recordo	7,5%	
N 80 NS/NC 6			
No em van donar informació 0			

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	78,6%	
		Gairebé sempre	13,1%	
		Sovint	4,8%	
		Poques vegades	2,4%	
	N 84 NS/NC 2	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	70,5%	
		Gairebé sempre	17,9%	
		Sovint	5,1%	
		Poques vegades	6,4%	
	N 78 NS/NC 8	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	25,6%	
		Molt bé	19,8%	
		Bé	47,7%	
		Regular	5,8%	
	N 86 NS/NC 0	Malament	1,2%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	72,0%	
		Gairebé sempre	14,7%	
		Sovint	4,0%	
	N 75 NS/NC 1	Poques vegades	8,0%	
	No vaig tenir dolor 10	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	78,0%	
		Gairebé sempre	13,4%	
		Sovint	1,2%	
	N 82 NS/NC 1	Poques vegades	3,7%	
	No tenia familiars 3	Mai/mai gairebé mai	3,7%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	51,2%	
		Molt bé	23,8%	
		Bé	22,6%	
	N 84 NS/NC 0	Regular	2,4%	
	No em van explicar res 2	Malament	0,0%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	29,1%	
		Molt bé	23,3%	
		Bé	37,2%	
		Regular	7,0%	
	N 86 NS/NC 0	Malament	3,5%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital		Satisfacció	8,35	
	Des. 1,84			
	N 86 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?		Sí	89,5%	
		No	5,8%	
	N 86 NS/NC 0	No n'estic segur	4,7%	

### 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	50,0%	73,1%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	96,2%	93,2%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	96,2%	90,6%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	88,8%	88,0%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	78,9%	93,1%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	77,9%	78,2%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,0%	96,5%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	92,9%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions		96,1%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	96,9%	97,8%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	92,9%	95,1%	93,0%
P12 Informació sobre les proves		93,0%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,8%	94,0%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	93,7%	94,0%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat		82,5%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,3%	96,4%	96,7%
P17 Informació coherent	92,5%	93,6%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,9%	93,0%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7%	90,7%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,6%	92,7%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	93,3%	97,6%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital		89,5%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,66	8,35	8,46
P102 Continuarà venint?	95,0%	89,5%	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

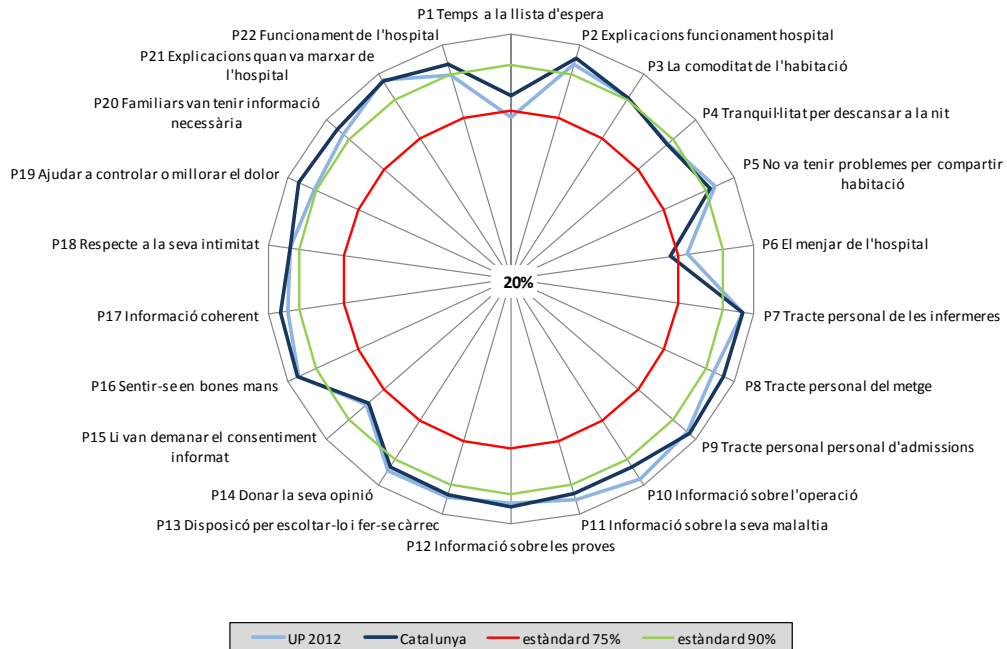
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

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

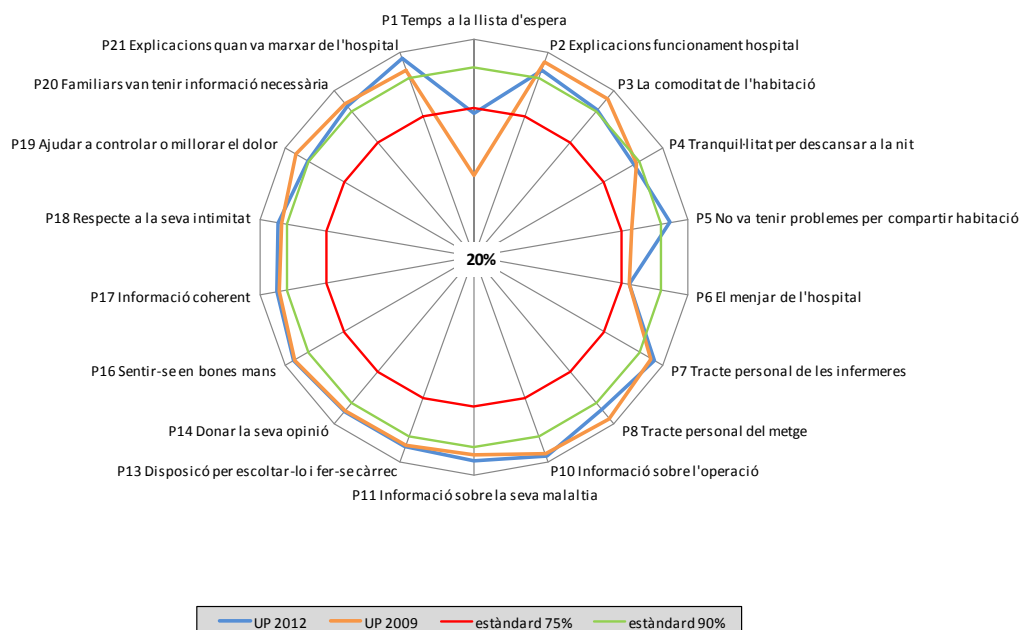
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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