

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

2018

RESULTATS PER CENTRE

Fundació Hospital de l'Esperit Sant - UP 734

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2018

RESULTATS PER UP 2018

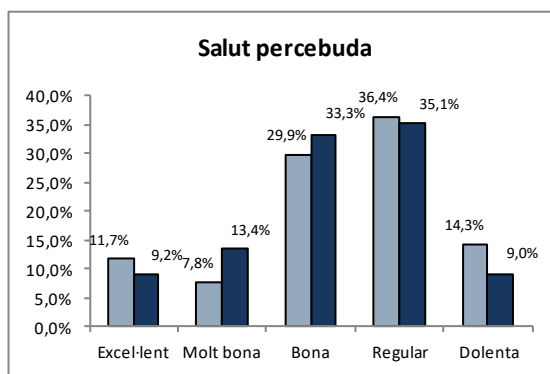
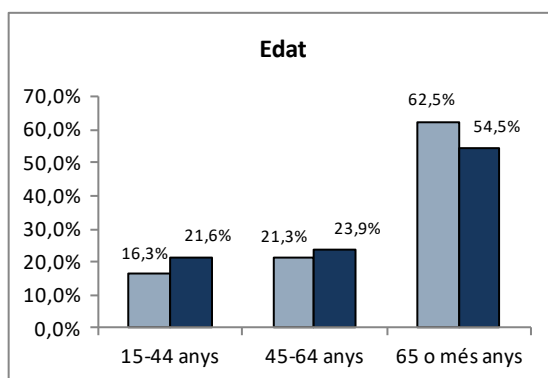
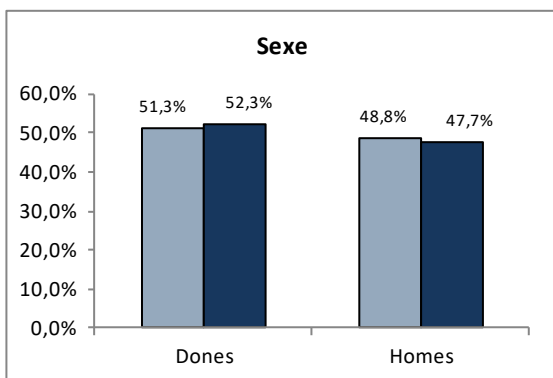
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4517

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

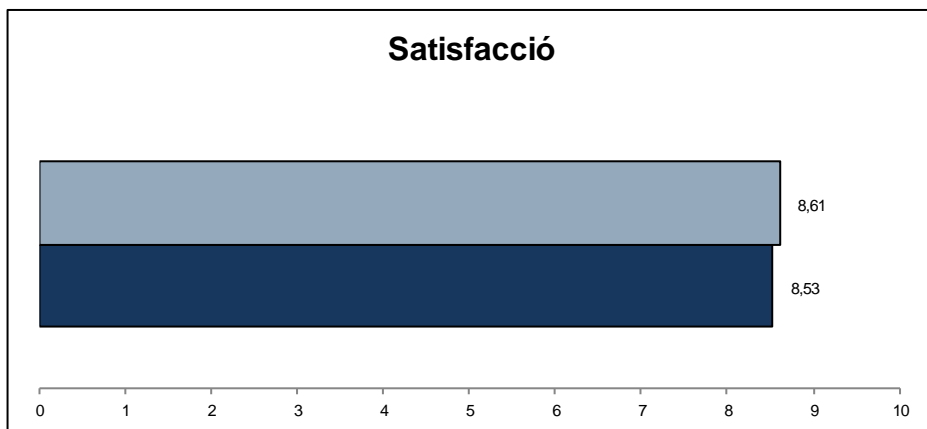
UP 2018
CATALUNYA 2018



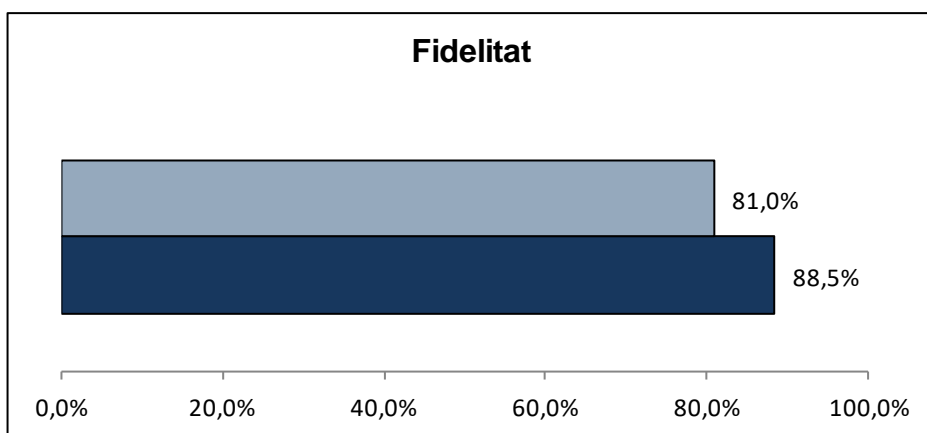
RESULTATS PER UP 2018

A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital



P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



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	76,3%	
	Programat o llista d'espera	23,8%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	5,3%	
	Curt	0,0%	
	Normal	63,2%	
	Llarg	21,1%	
	Molt llarg	10,5%	
N 19 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	13,9%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	58,2%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar cap explicació 1	Malament	0,0%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	15,0%	
	Molt bona	20,0%	
	Bona	53,8%	
	Regular	10,0%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	12,5%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	50,0%	
	Regular	13,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	83,6%	
	Poques vegades	6,0%	
	Sovint	3,0%	
	Gairebé sempre	4,5%	
	Sempre	3,0%	
N 67 NS/NC 2			
Vaig estar sol 11			
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	11,7%	
	Molt bé	7,8%	
	Bé	46,8%	
	Regular	19,5%	
	Malament	14,3%	
N 77 NS/NC 3			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	32,5%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	27,8%	
	Molt bé	36,7%	
	Bé	30,4%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	26,6%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	43,0%	
	Regular	7,6%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
No em va donar informació 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	21,8%	
	Molt bé	15,4%	
	Bé	56,4%	
	Regular	6,4%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No em van fer proves 0			
No em van donar informació 2			
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	69,6%	
	No	11,4%	
	No ho recordo	19,0%	
N 79 NS/NC 1			
No em van donar informació 0			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	47,5%	
	No	52,5%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	21,6%	
	Molt bé	16,2%	
	Bé	54,1%	
	Regular	5,4%	
	Malament	2,7%	
N 37 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	86,8%	
	No	2,6%	
	No ho recordo	10,5%	
N 38 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P14 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	25,3%	
	Molt bona	20,3%	
	Bona	44,3%	
	Regular	7,6%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	21,5%	
	Molt bé	15,2%	
	Bé	54,4%	
	Regular	6,3%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	70,8%	
	Gairebé sempre	9,7%	
	Sovint	6,9%	
	Poques vegades	8,3%	
	Mai/mai gairebé mai	4,2%	
N 72 NS/NC 8			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	70,4%	
	Gairebé sempre	12,7%	
	Sovint	2,8%	
	Poques vegades	2,8%	
	Mai/mai gairebé mai	11,3%	
N 71 NS/NC 9			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	31,2%	
	Molt bé	7,8%	
	Bé	51,9%	
	Regular	9,1%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 3			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	76,7%	
	Gairebé sempre	9,6%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	6,8%	
	Mai/mai gairebé mai	2,7%	
N 73 NS/NC 2			
No vaig tenir dolor 5			
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	37,7%	
	Molt bé	15,6%	
	Bé	45,5%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 3			
No em van explicar res 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,61	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	81,0%	
	No	7,6%	
	No n'estic segur	11,4%	
N 79 NS/NC 1			

RESULTATS PER UP 2018

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 2015	UP 2018	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	80,0%	68,4%	78,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	91,4%	94,9%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	93,5%	88,8%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,1%	85,0%	81,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,8%	89,6%	89,9%
P6 El menjar de l'hospital	81,0%	66,2%	64,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	93,8%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	98,8%	94,9%	95,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	94,7%	89,9%	88,7%
P10 Informació sobre les proves	100,0%	93,6%	90,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	81,0%	69,6%	71,2%
P12 Informació sobre l'operació	75,9%	91,9%	94,2%
P13 Consentiment informat abans operació		86,8%	86,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,5%	89,9%	91,2%
P15 Donar la seva opinió	92,5%	91,1%	91,5%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%	87,5%	93,8%
P17 Informació coherent	95,9%	85,9%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,1%	90,9%	93,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7%	90,4%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,5%	98,7%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,75	8,61	8,53
P102 Continuaria venint?	92,5%	81,0%	88,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

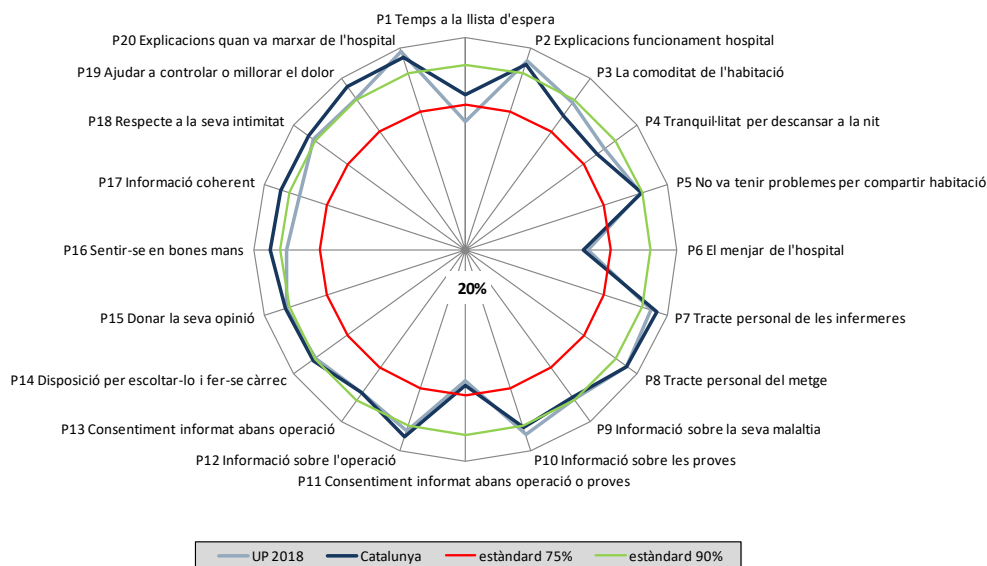
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER UP 2018

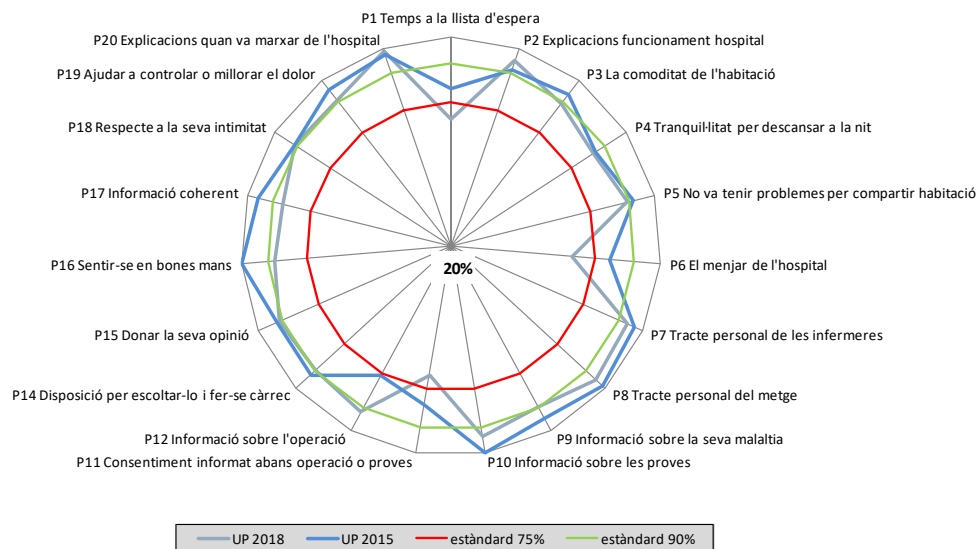
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2018 amb Catalunya 2018



D.2. Comparació de la UP 2018 amb la UP 2015



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 2018	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	68,4%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,9%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	88,8%	96,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	85,0%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,6%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	66,2%	90,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	93,8%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	94,9%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	89,9%	97,4%
P10 Informació sobre les proves	93,6%	100,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	69,6%	88,9%
P12 Informació sobre l'operació	91,9%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	86,8%	96,8%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	89,9%	98,4%
P15 Donar la seva opinió	91,1%	98,7%
P16 Sentir-se en bones mans	87,5%	98,7%
P17 Informació coherent	85,9%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	90,9%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	90,4%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,7%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,61	9,14
P102 Continuaria venint?	81,0%	98,8%