

**Enquesta de satisfacció dels usuaris dels hospitals de l'Institut
Català de la Salut 2001**

Enquesta encarregada per l'Institut Català de la Salut

Gener de 2001

RPEEO 205

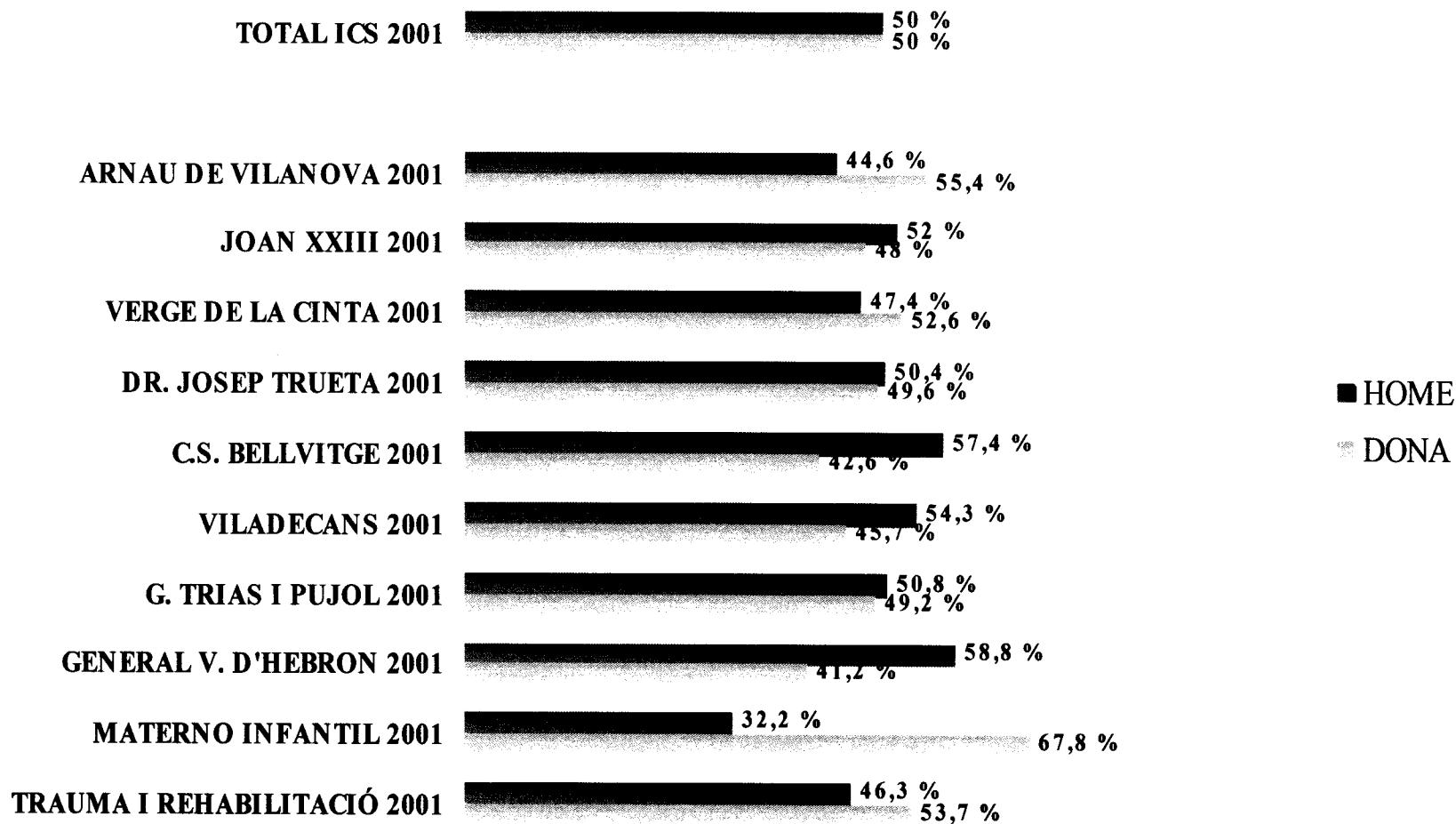
ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DELS HOSPITALS DE L'ICS

Primer semestre de 2001

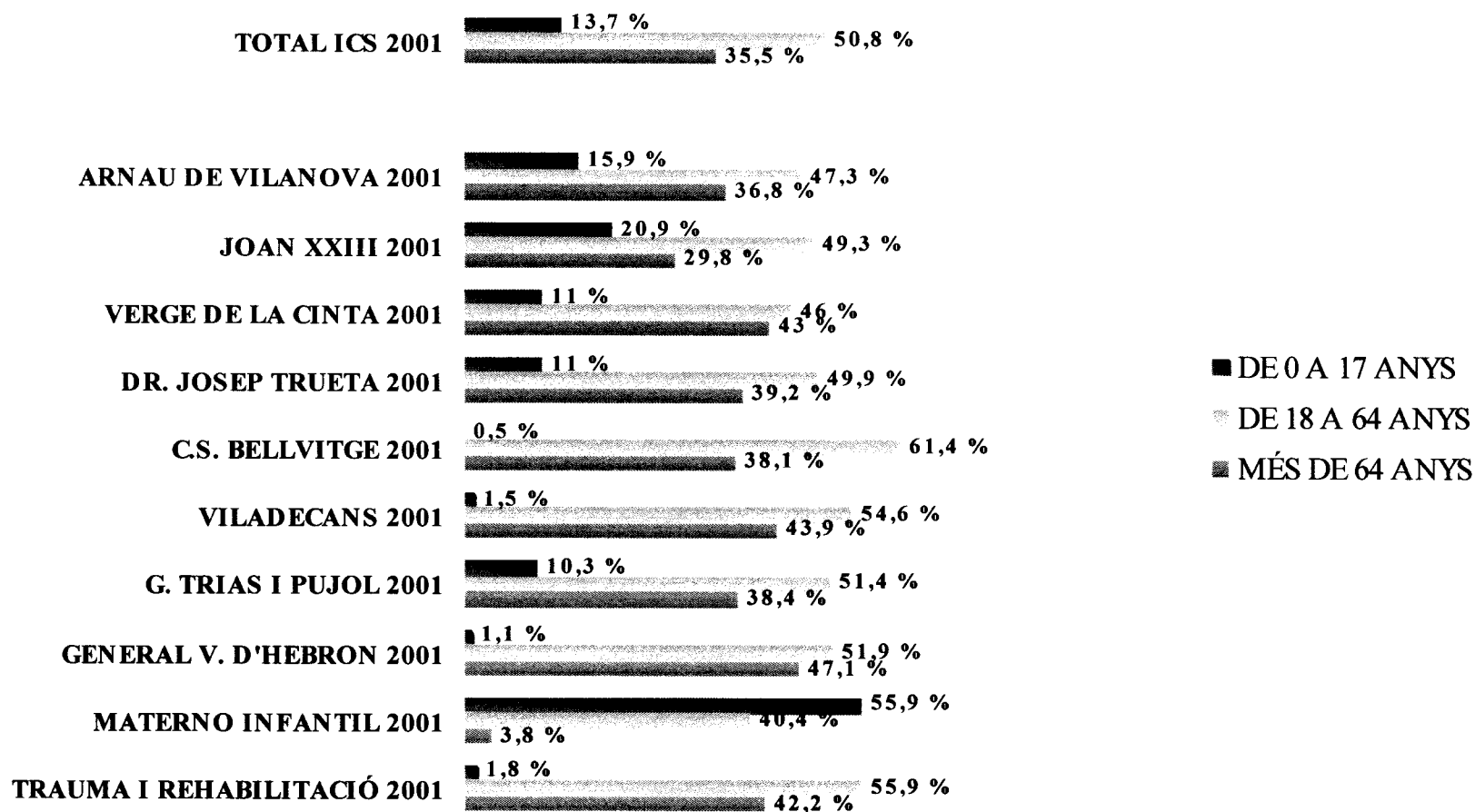
1. PERFIL I FORMA D'INGRÉS

- Distribució per sexe
- Distribució per edat
- Forma d'ingrés
 - Per urgències
 - Per admissions

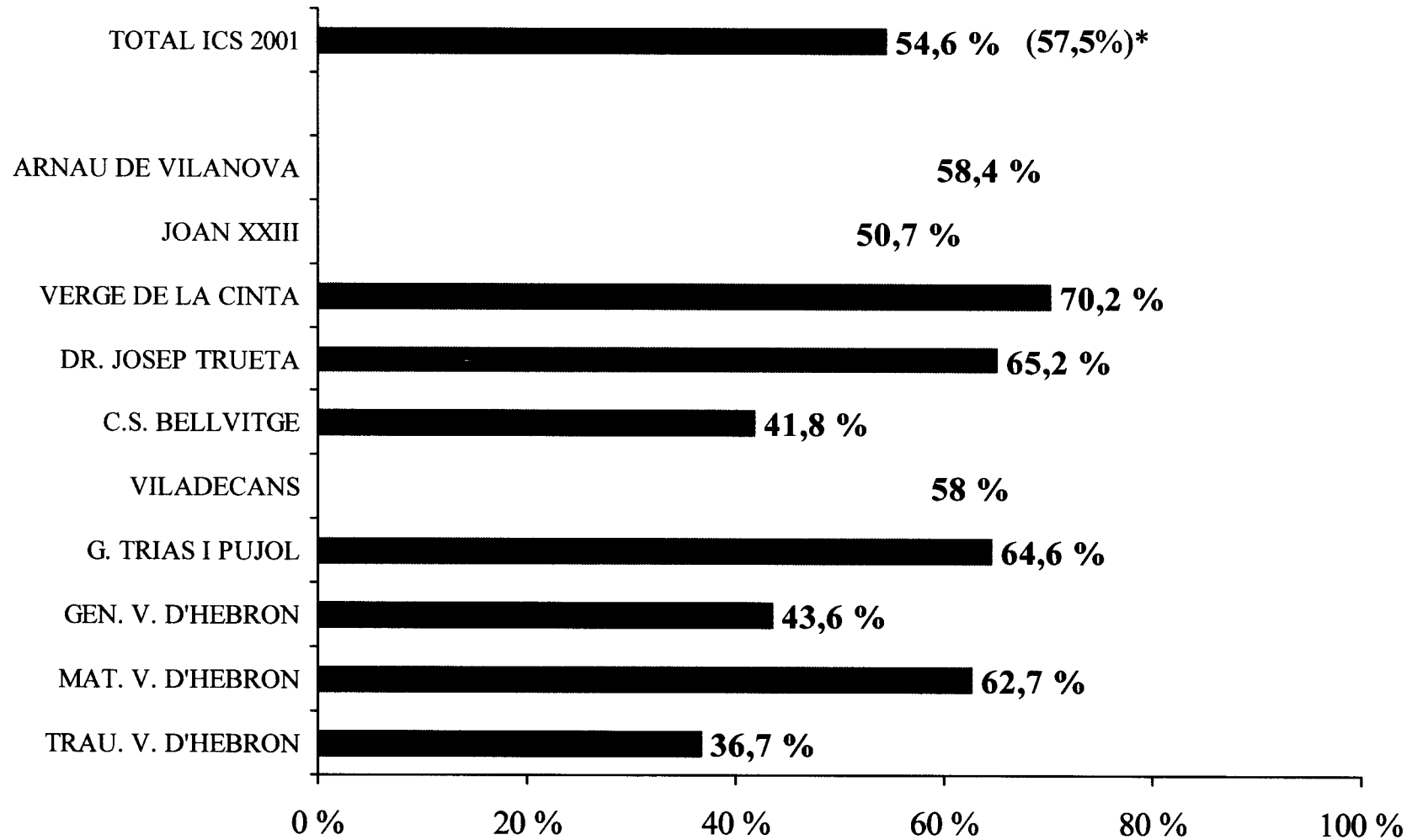
DISTRIBUCIÓ PER SEXE



DISTRIBUCIÓ PER EDAT

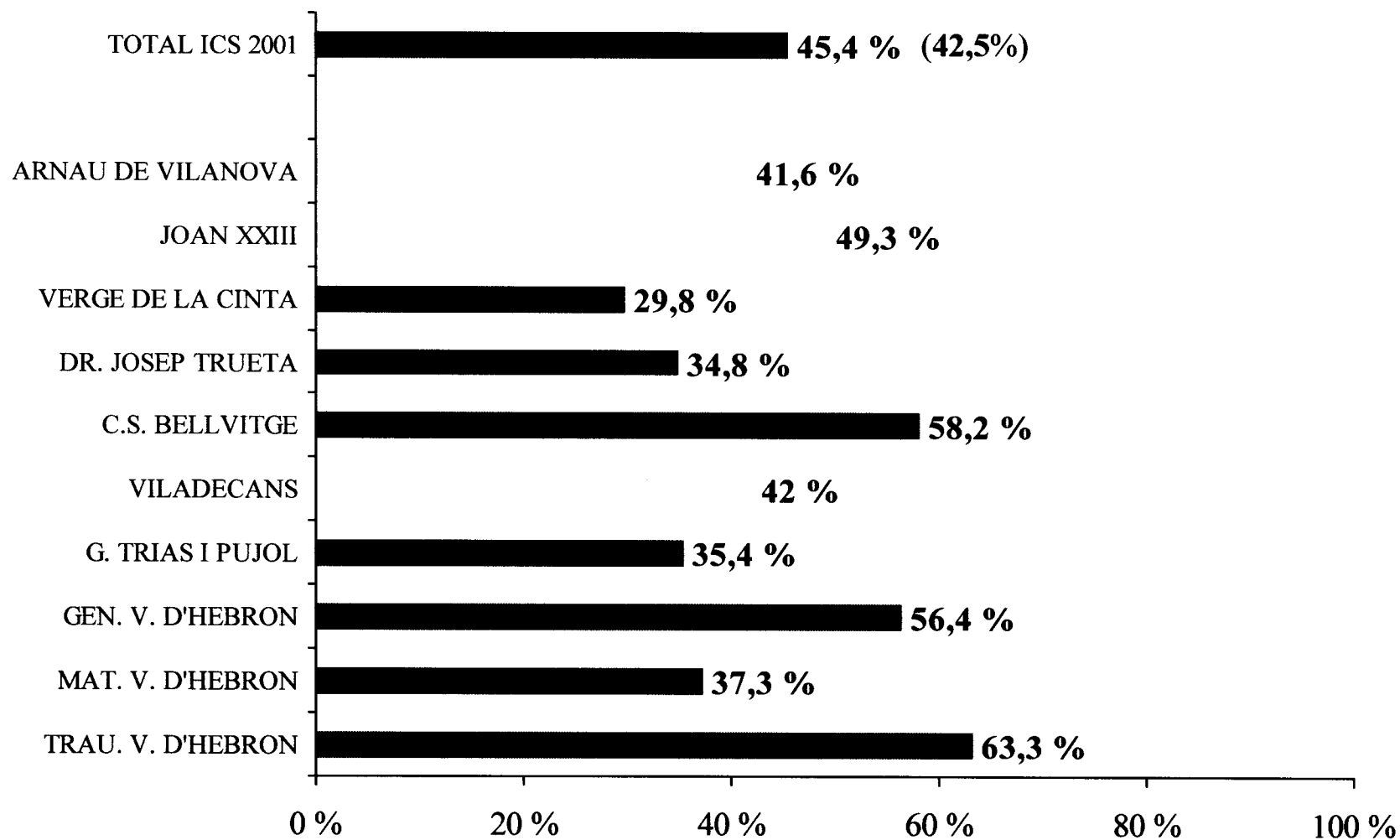


INGRÉS PER URGÈNCIES



* Resultat corresponent a l'any 1999

INGRÉS PROGRAMAT



2. ATENCIÓ A URGÈNCIES

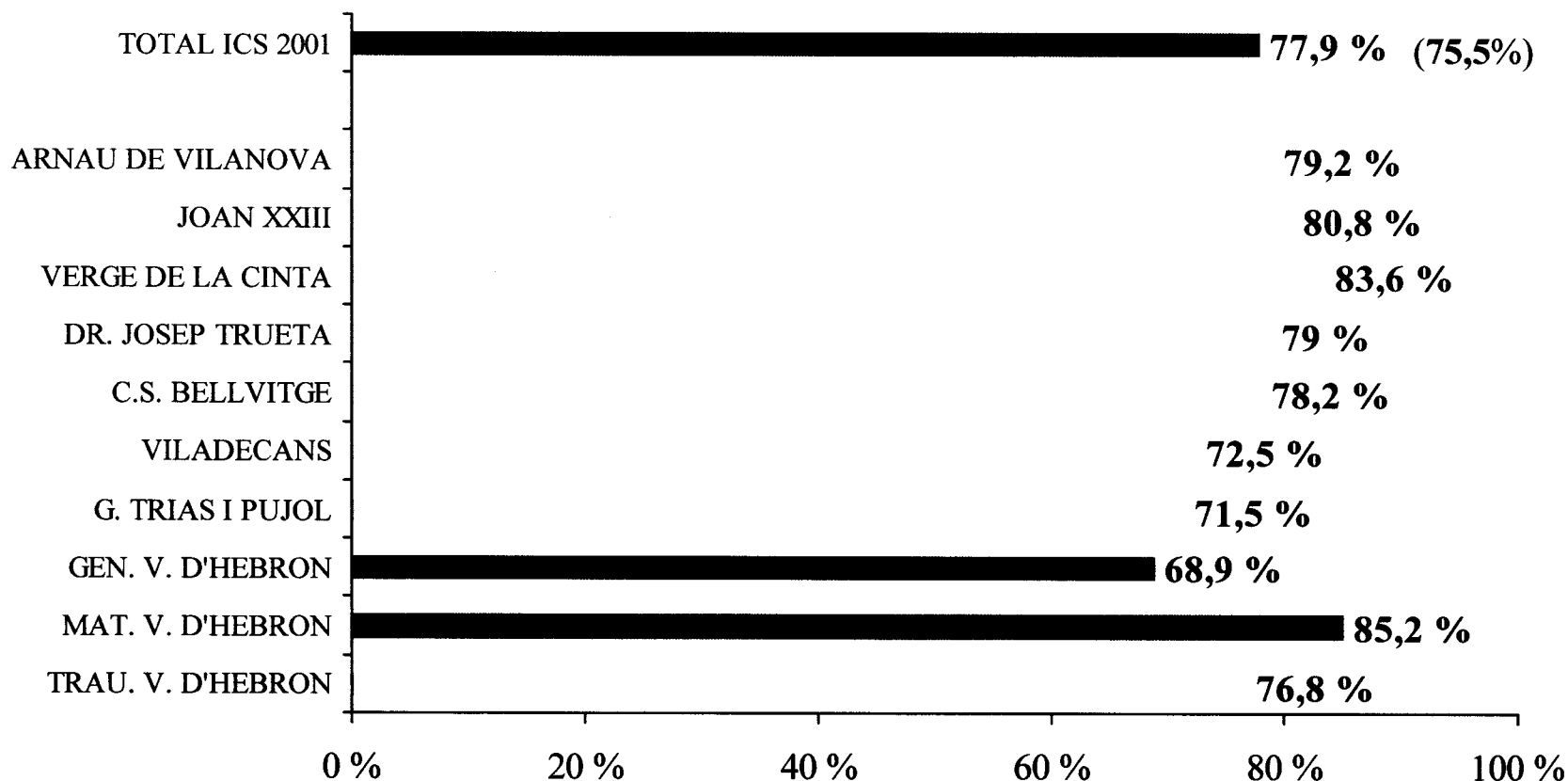
(Base: respon URGÈNCIES p. 3)

- Temps transcorregut fins a l'ingrés
- Informació donada als familiars

TEMPS TRANSCORREGUT FINS L'INGRÉS

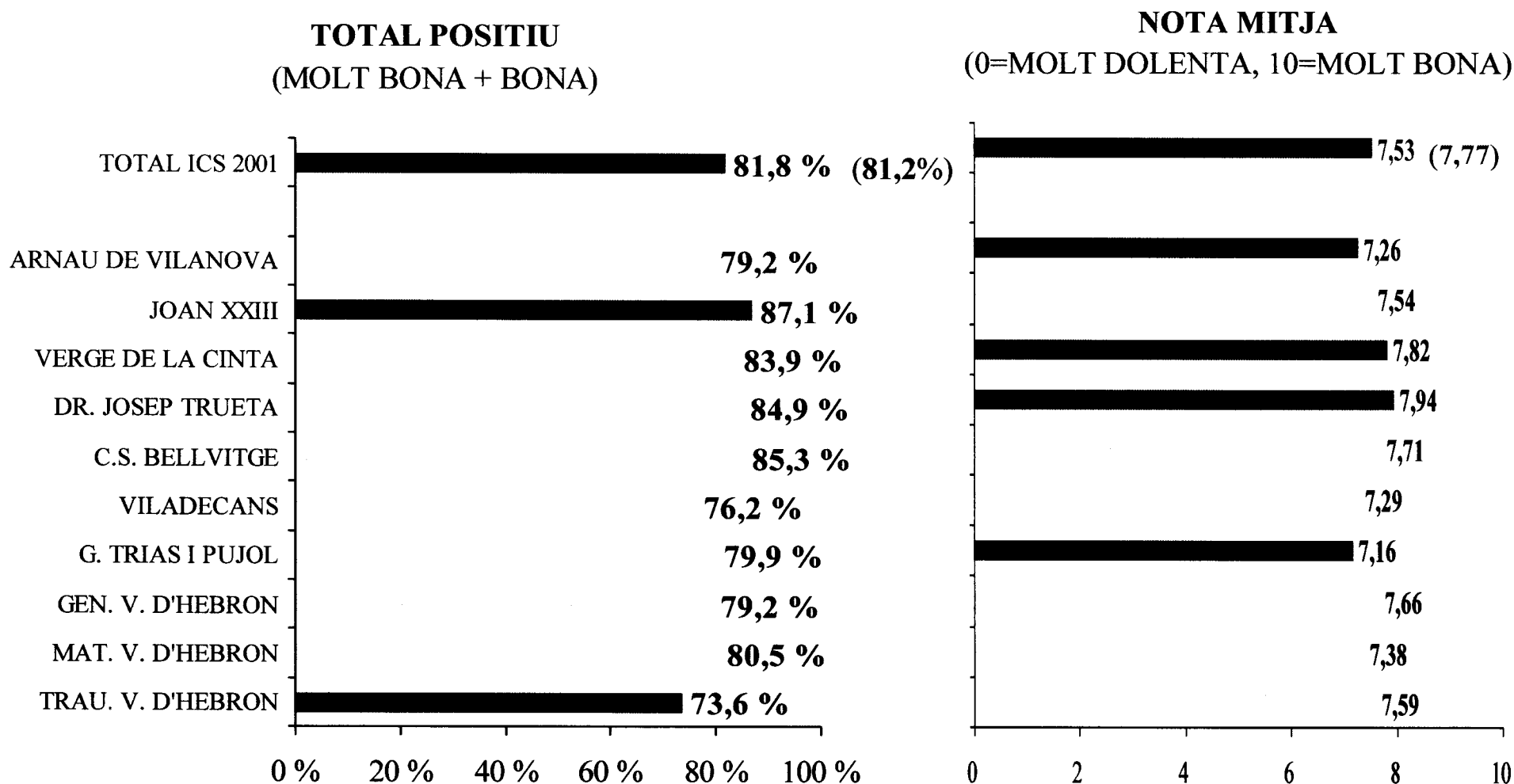
Com valoraria el temps que va transcórrer des de la seva arribada a urgències fins que va ser ingressat?

TOTAL POSITIU
(MOLT CURT + CURT + CORRECTE)



INFORMACIÓ DONADA ALS FAMILIARS

Com valoraria la informació que es va donar als seus familiars i acompanyants mentre vostè era atès a urgències?



3. ATENCIÓ A PACIENTS PROGRAMATS

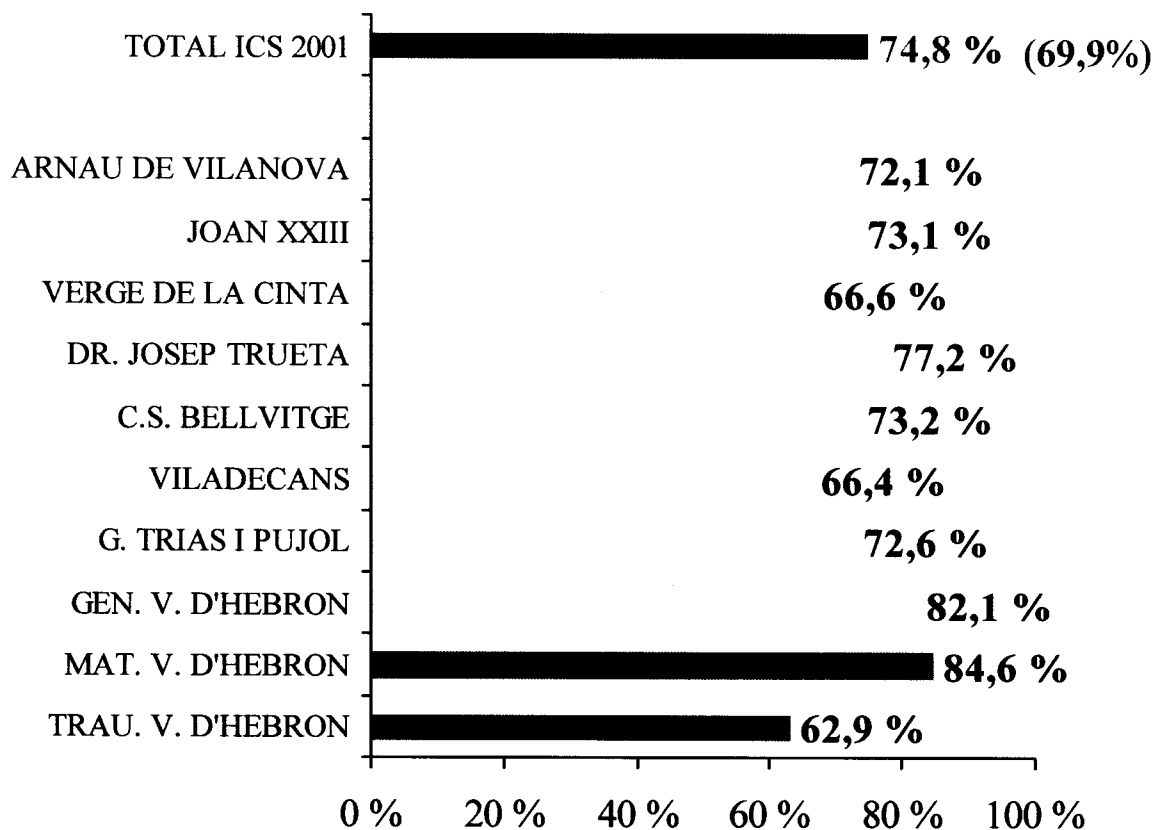
(Base: respon ADMISSIONS p. 3)

- Temps d'espera
- Llista d'espera

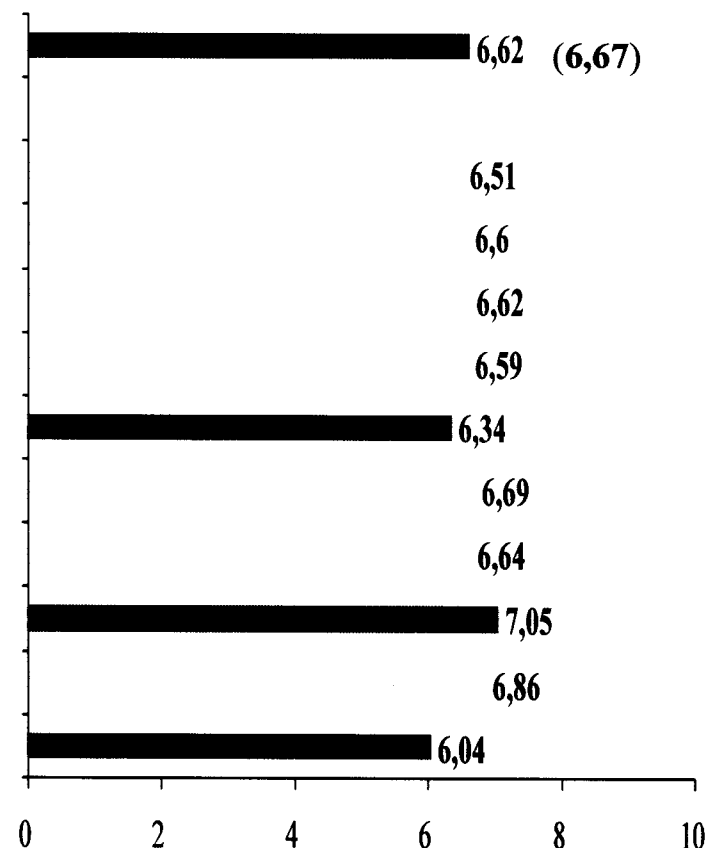
TEMPS D'ESPERA

Com valoraria el temps que va haver d'esperar des del moment que el CAP el va adreçar a l'hospital fins que hi va ser visitat?

TOTAL POSITIU (MOLT CURT + CURT + CORRECTE)

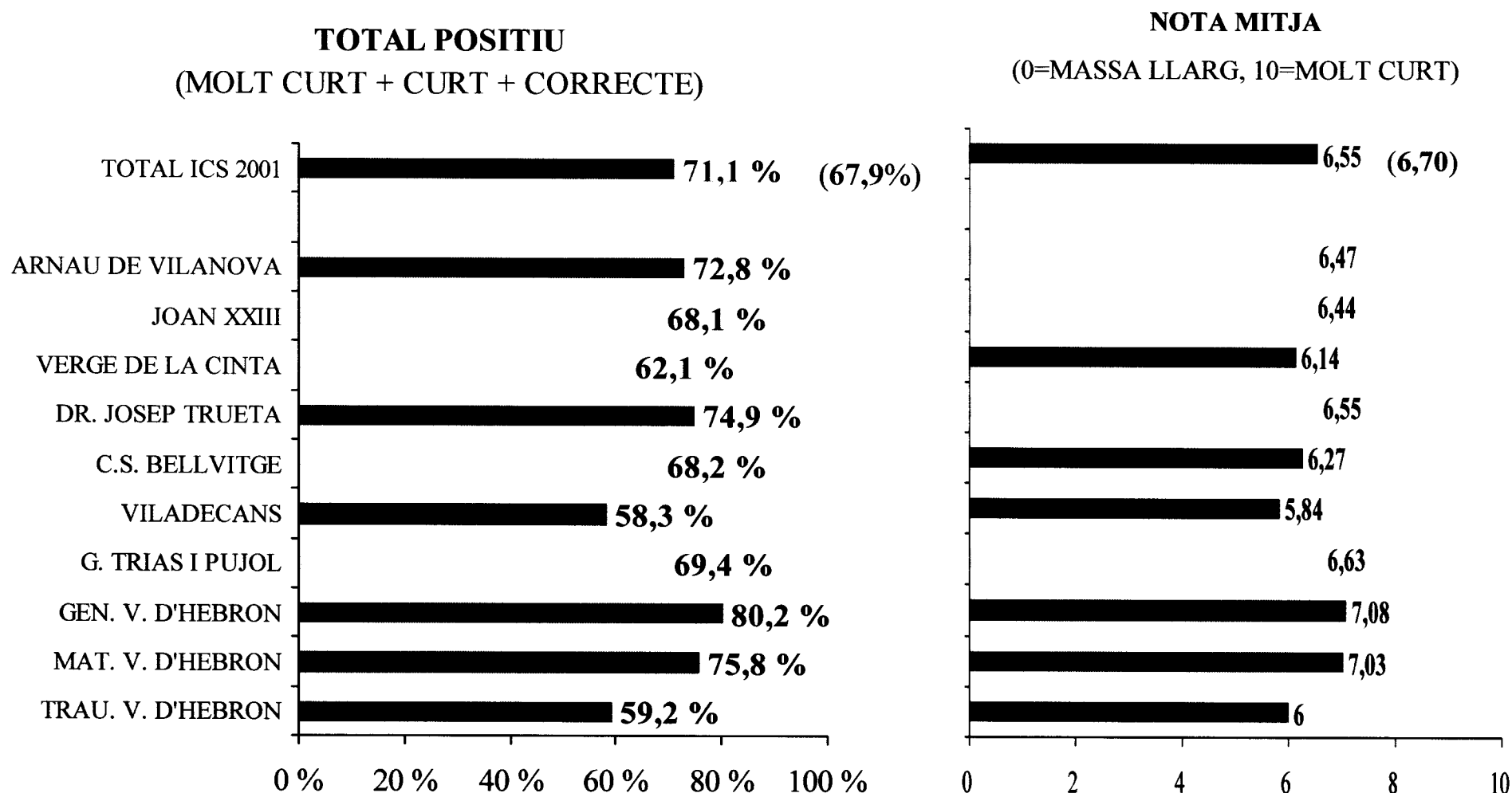


NOTA MITJA (0=MASSA LLARG, 10=MOLT CURT)



LLISTA D'ESPERA

Com valoraria el temps que va estar en la llista d'espera fins el seu ingrés?



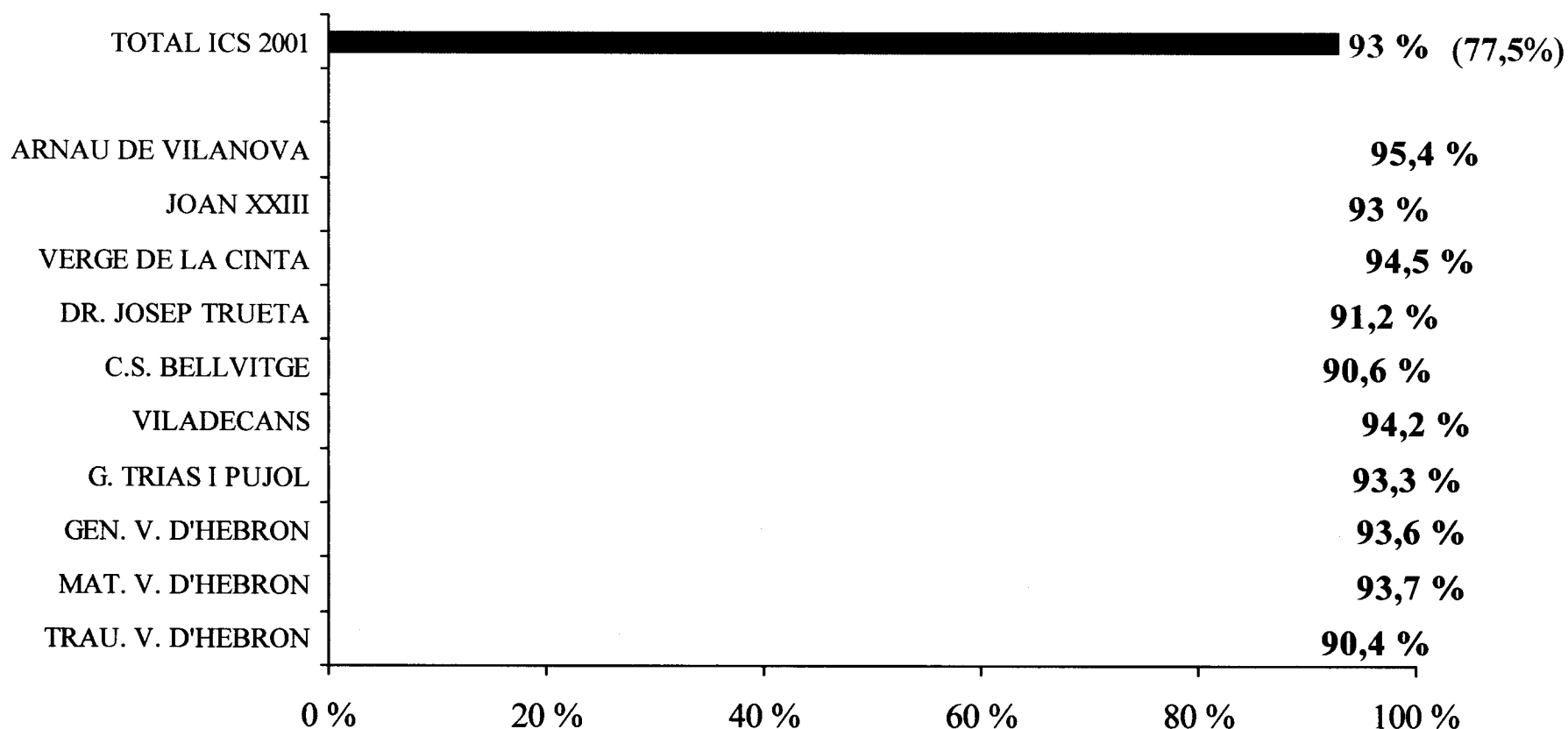
4. INGRÉS A L'HOSPITAL I ACOLLIDA

- Tràmits
- Informació dels drets
- Explicacions

TÀMITS

En general, com considera que han estat els passos i tràmits que ha hagut de fer abans de ser ingressat?

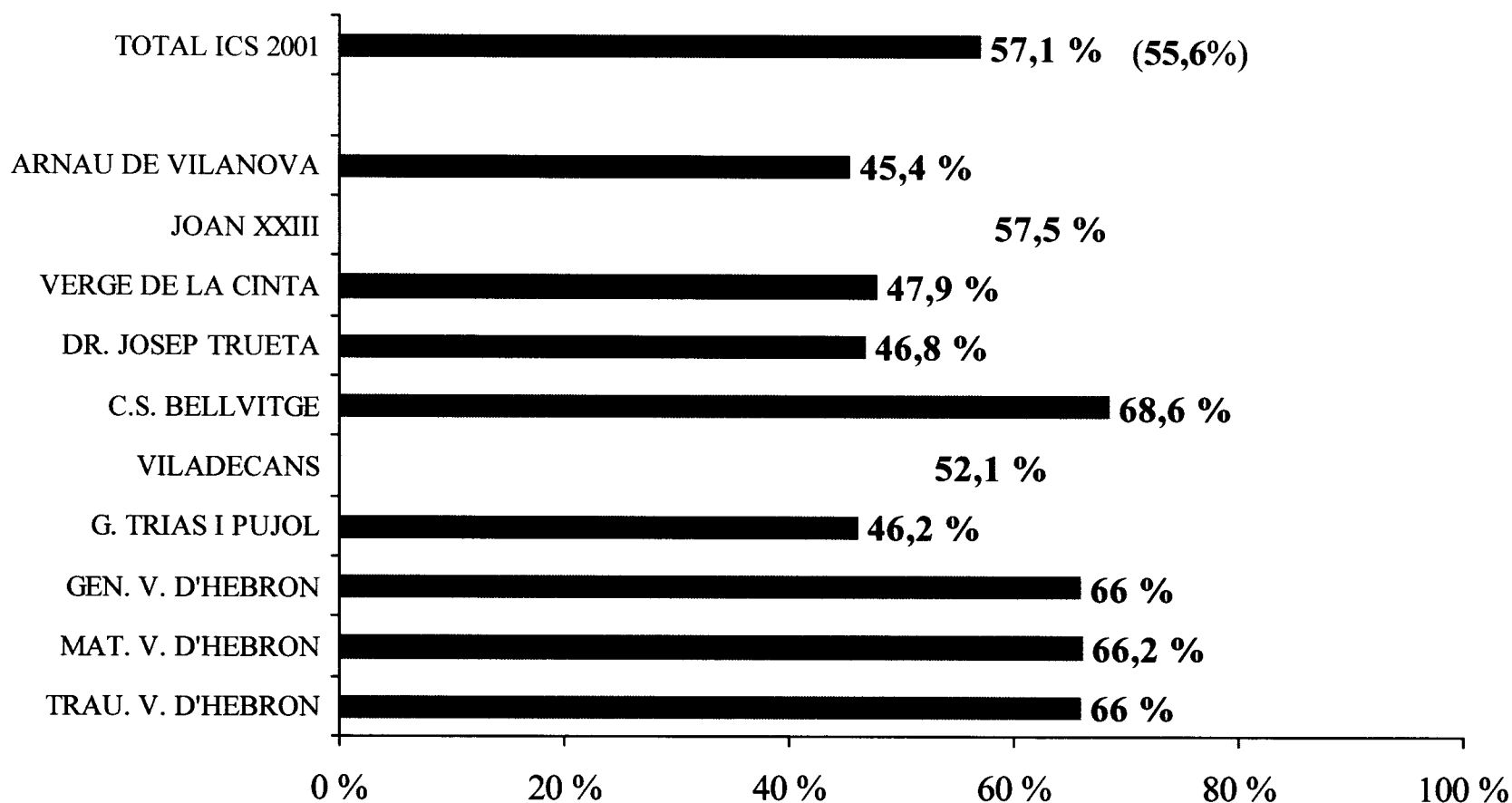
TOTAL POSITIU
(MOLT FÀCILS + FÀCILS + CORRECTES)



INFORMACIÓ DELS DRETS

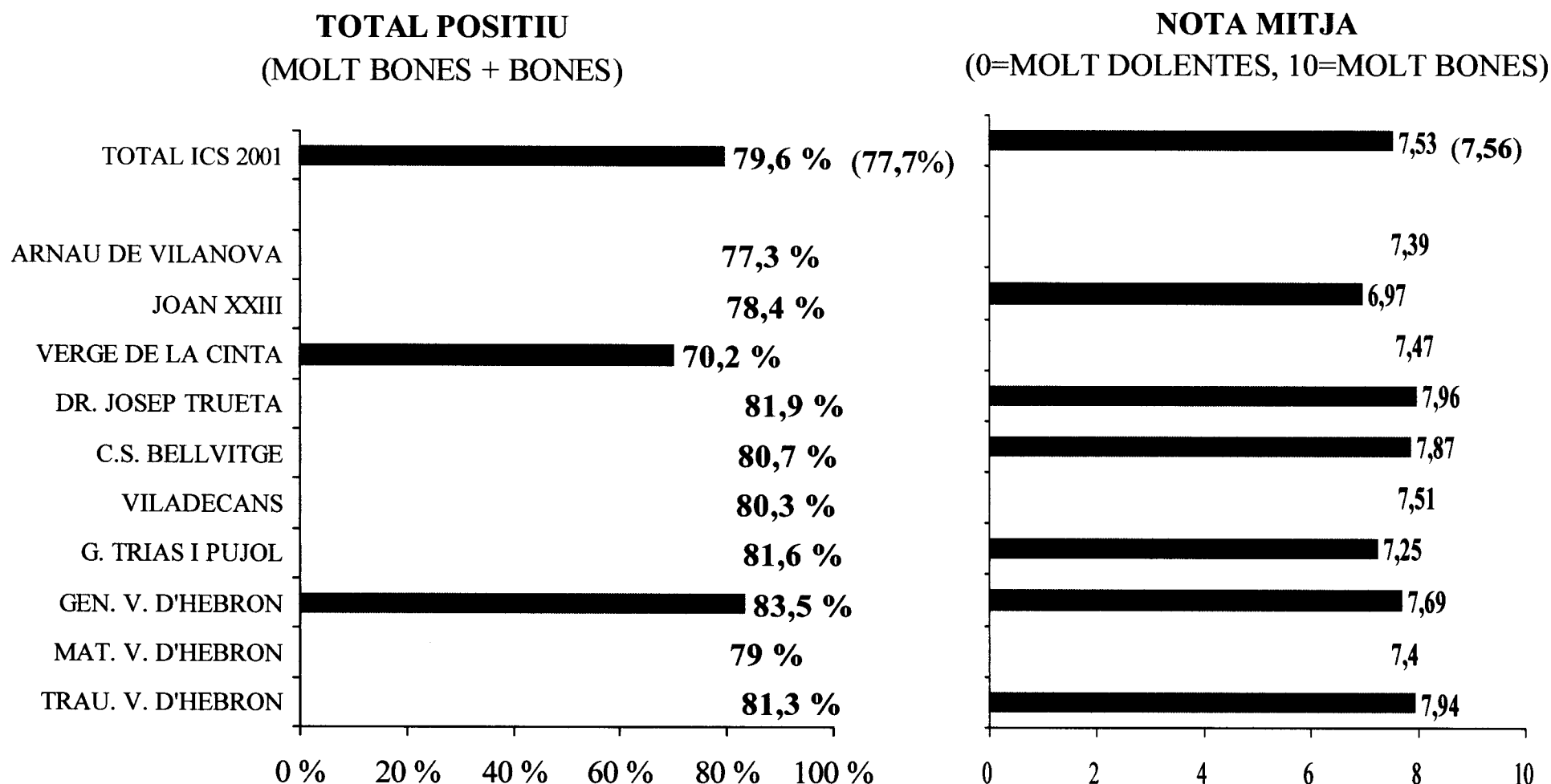
Va rebre informació escrita o una guia dels serveis de l'hospital i els seus drets com a malalt en el moment de l'ingrés?

PERCENTAGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA



EXPLICACIONS

Un cop a la seva habitació, com valoraria les explicacions que li van donar sobre les normes de l'hospital, les característiques de l'habitació, etc...?



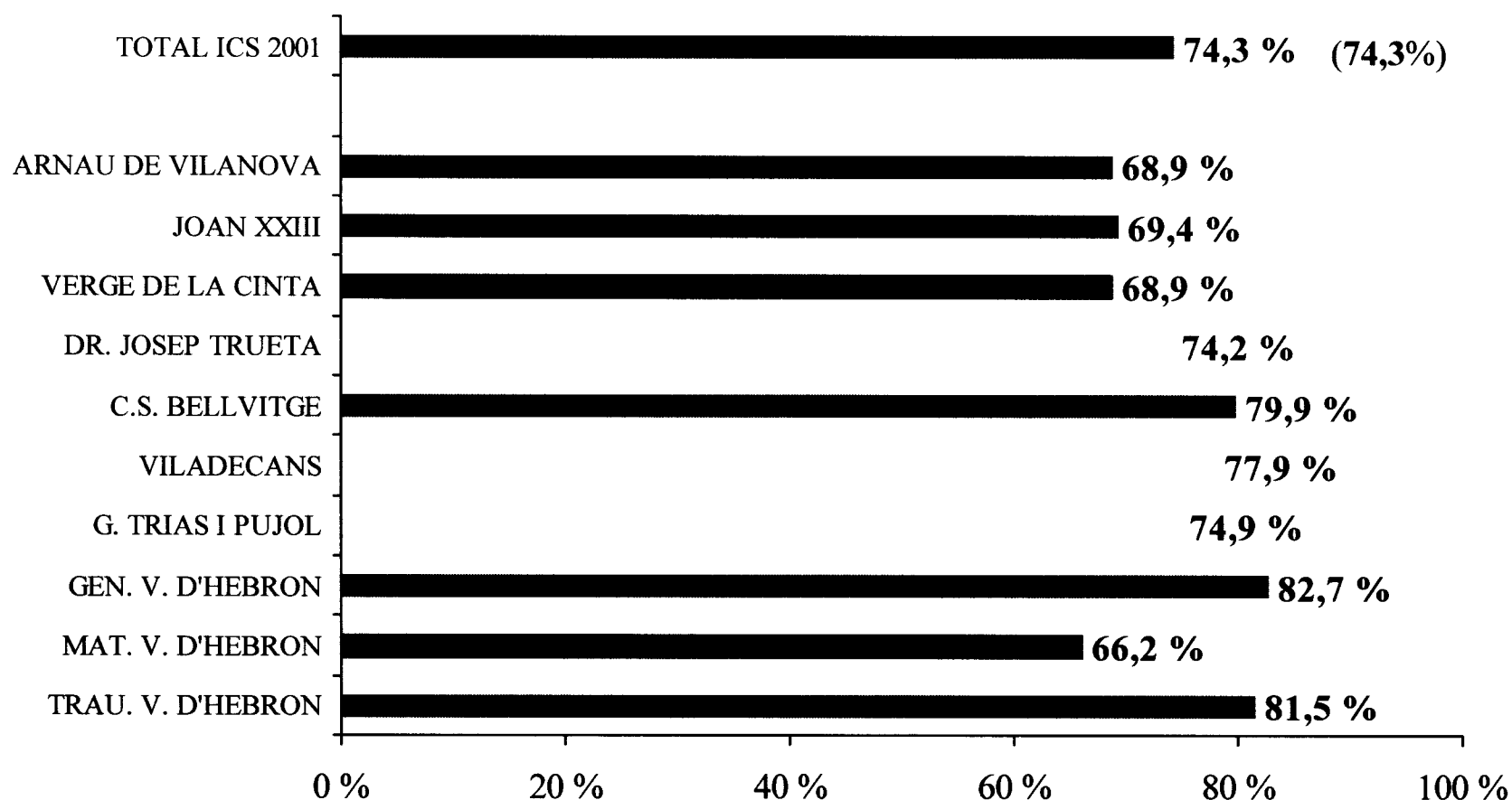
5. ATENCIÓ MÈDICA

- Identitat del metge
- Amabilitat i cortesia dels metges
- Informació donada pels metges
- Grau d'interès dels metges

IDENTITAT DEL METGE

Durant la seva estada a l'hospital, el metge responsable de la seva atenció se li va presentar pel seu nom i cognom?

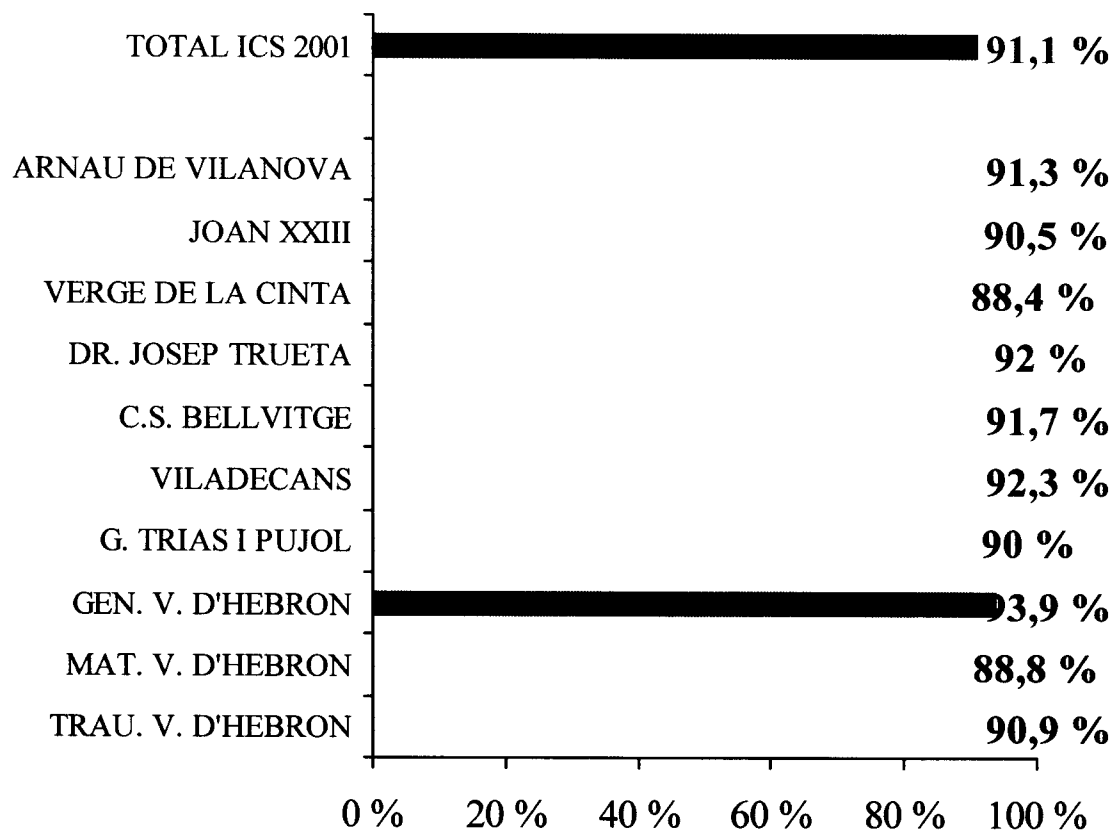
PERCENTAGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA



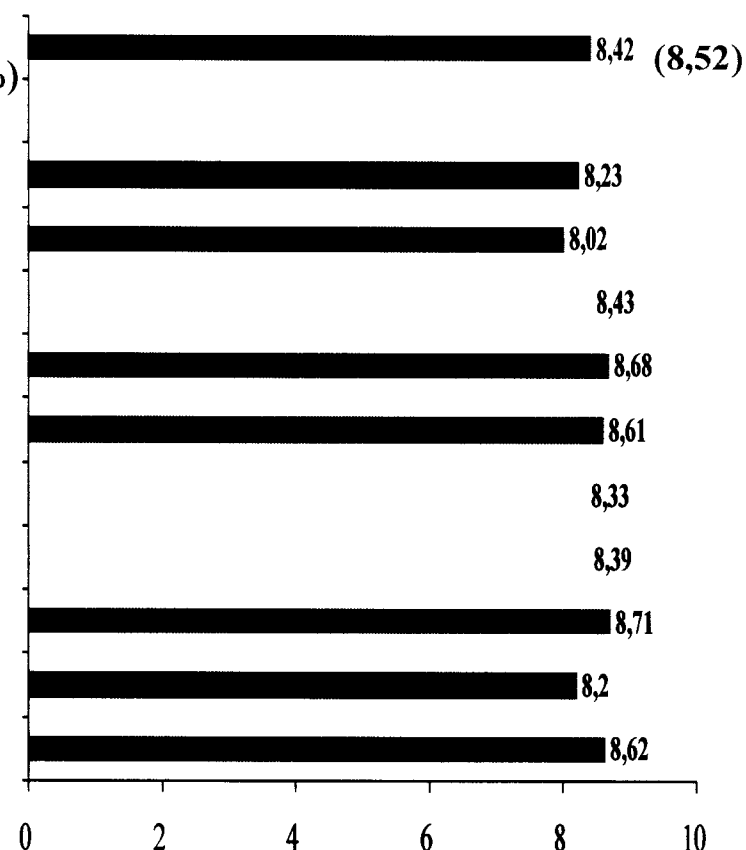
AMABILITAT I CORTESIA

Valori l'amabilitat i la cortesia dels metges en el tracte cap a vostè?

TOTAL POSITIU
(MOLT AMABLE + AMABLE)

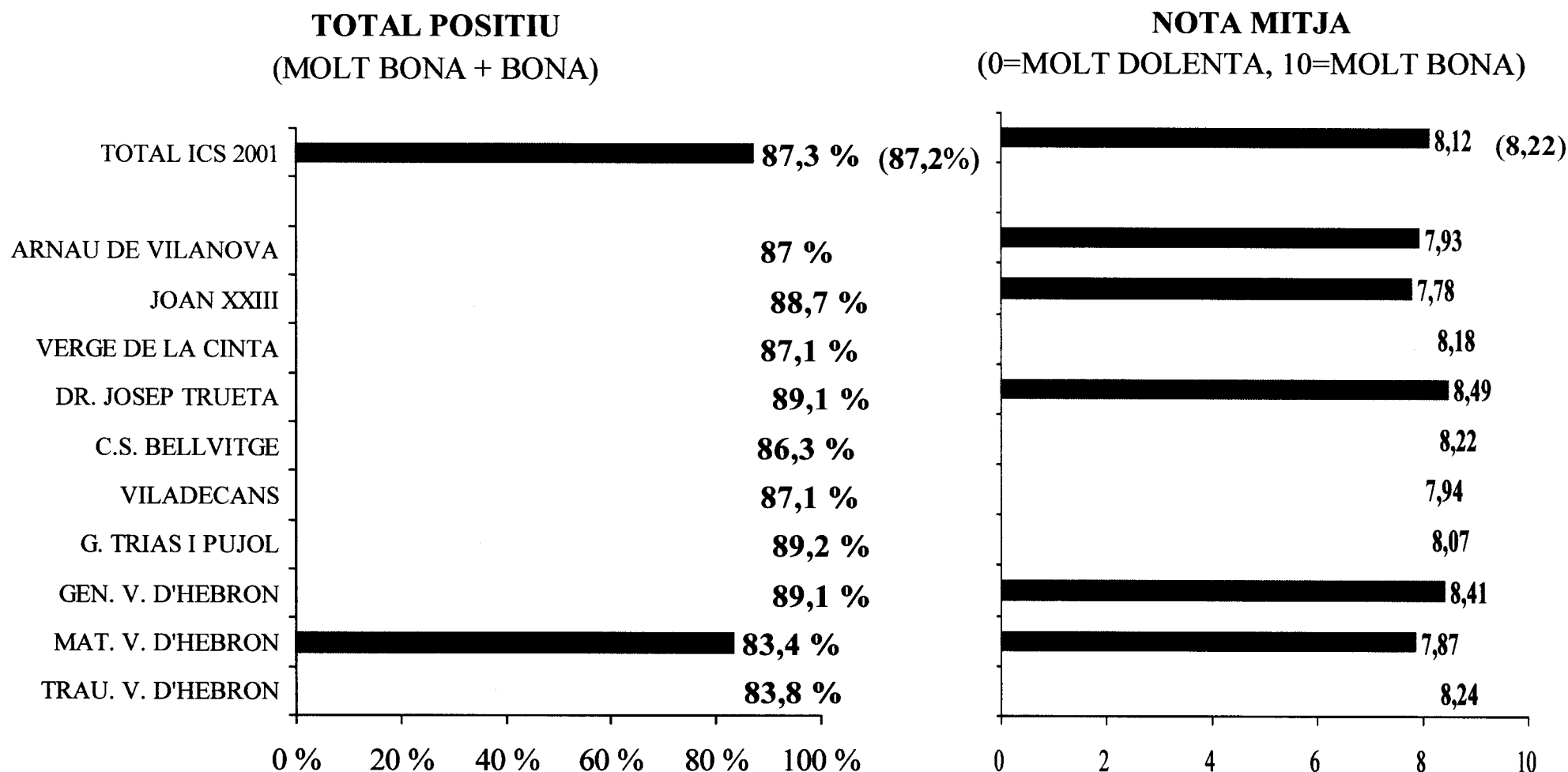


NOTA MITJA
(0=GENS AMABLES, 10=MOLT AMABLES)



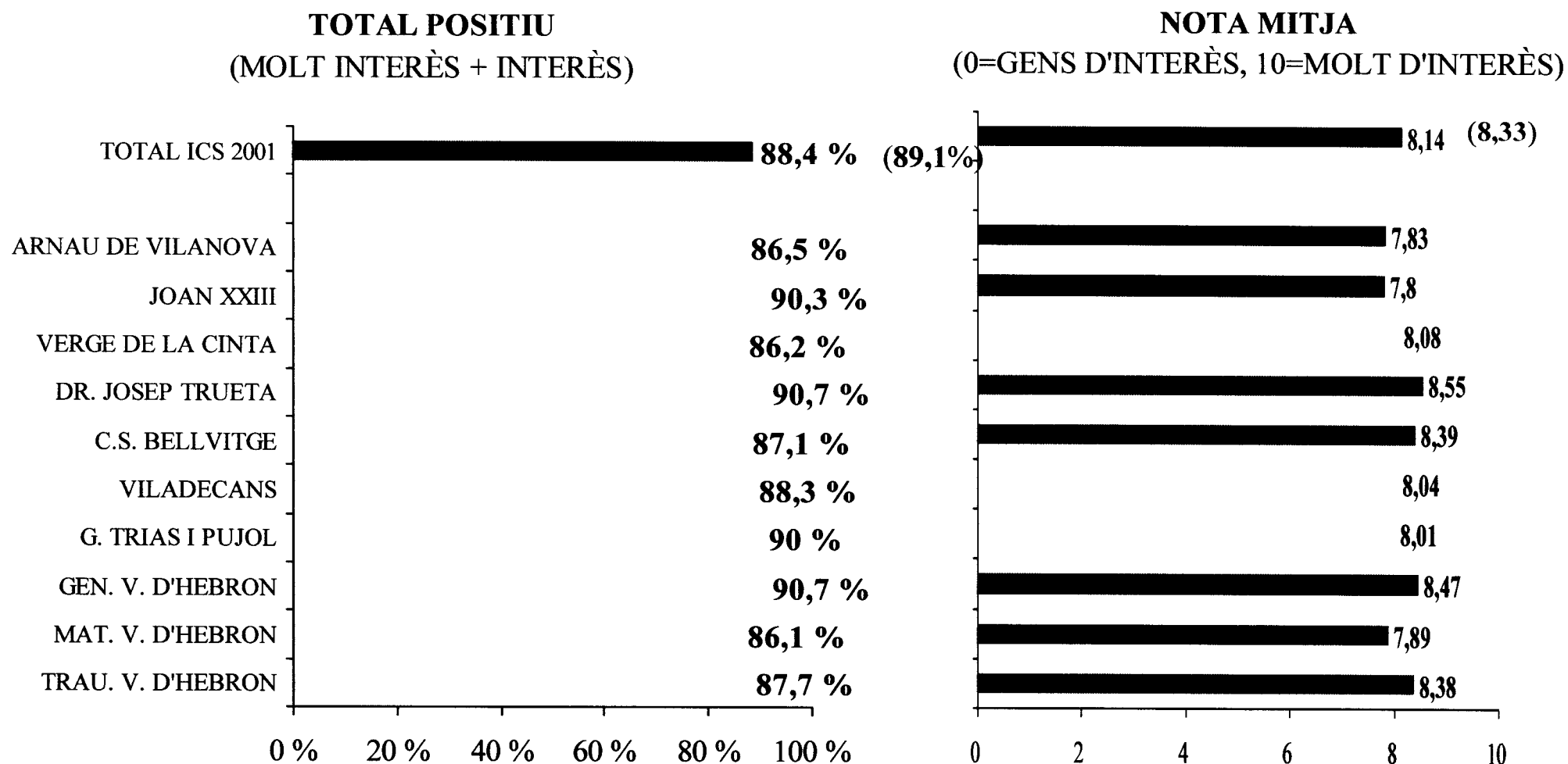
INFORMACIÓ DONADA PELS METGES

Valori la informació que li donava el metge sobre l'evolució de la seva malaltia i els tractaments que li feien?



GRAU D'INTERÈS DELS METGES

Com valoraria el grau d'interès i preocupació dels metges pel seu problema de salut?

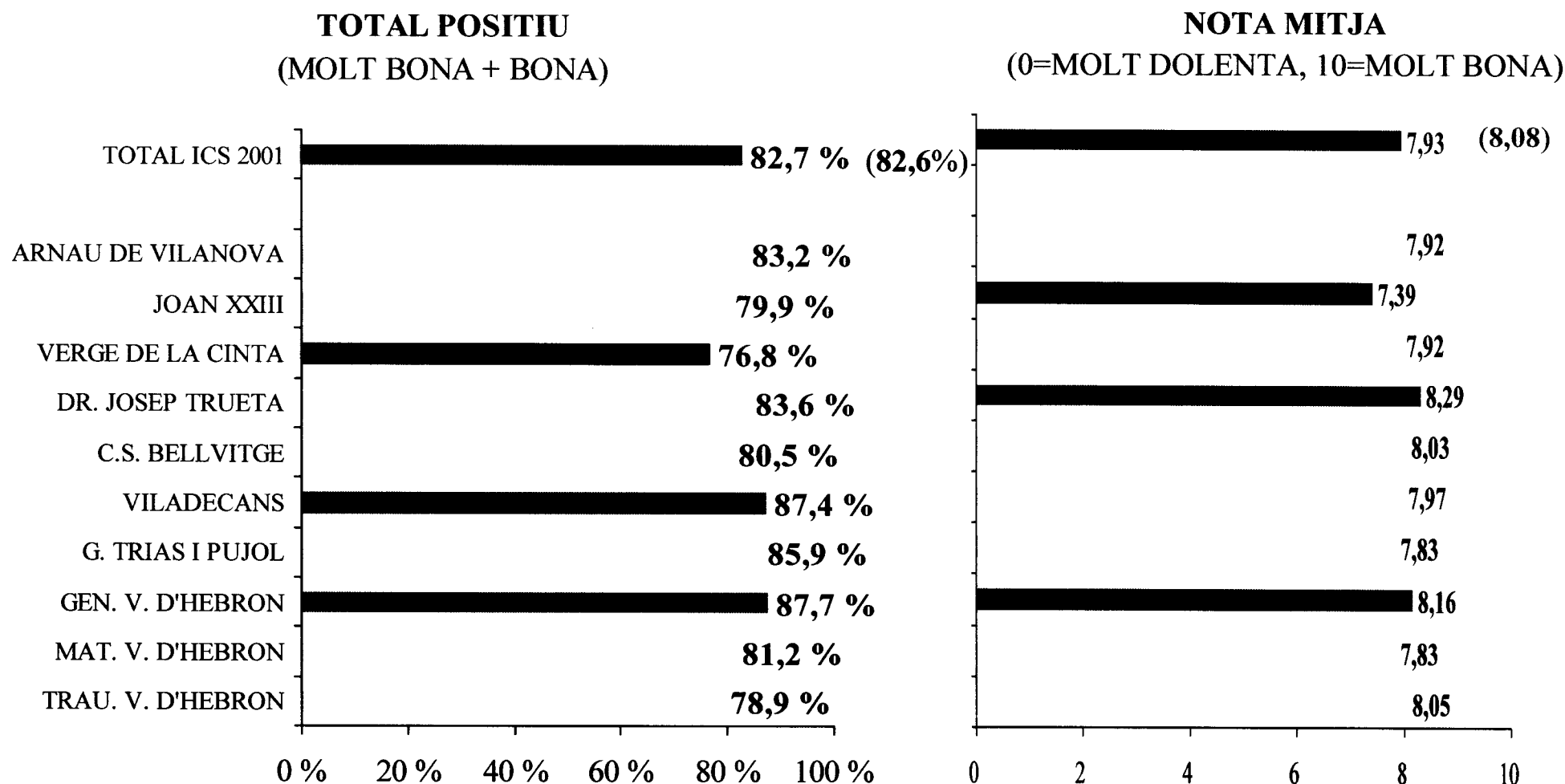


6. ATENCIÓ D'INFERMERIA

- Informació donada per les infermeres
- Amabilitat i cortesia de les infermeres
- Rapidesa de resposta de les infermeres
- Grau d'interès de les infermeres

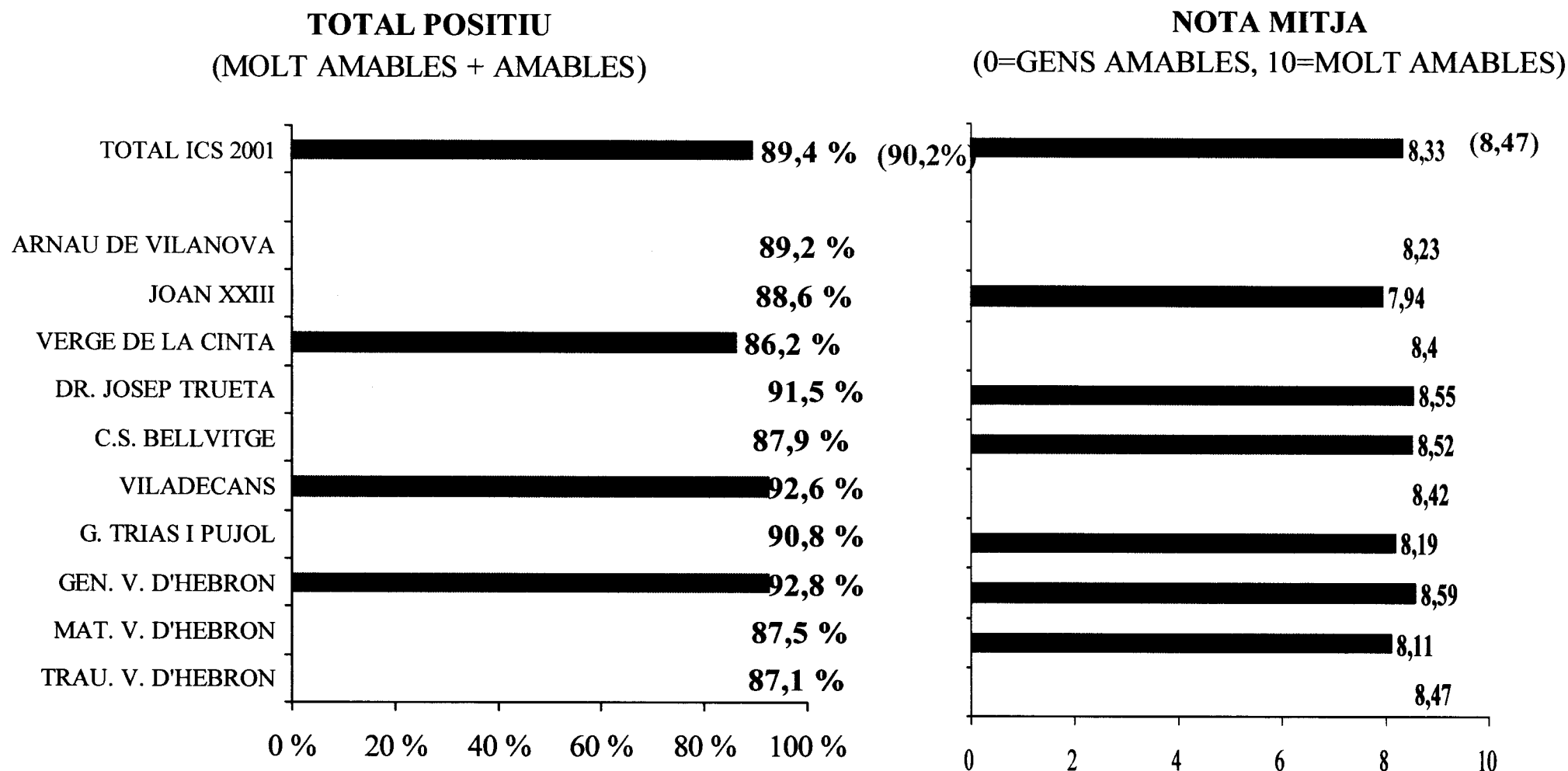
INFORMACIÓ DONADA PER LES INFERMERES

Com valoraria la informació que li donaven les infermeres sobre l'evolució de la seva malaltia i els tractaments que li feien?



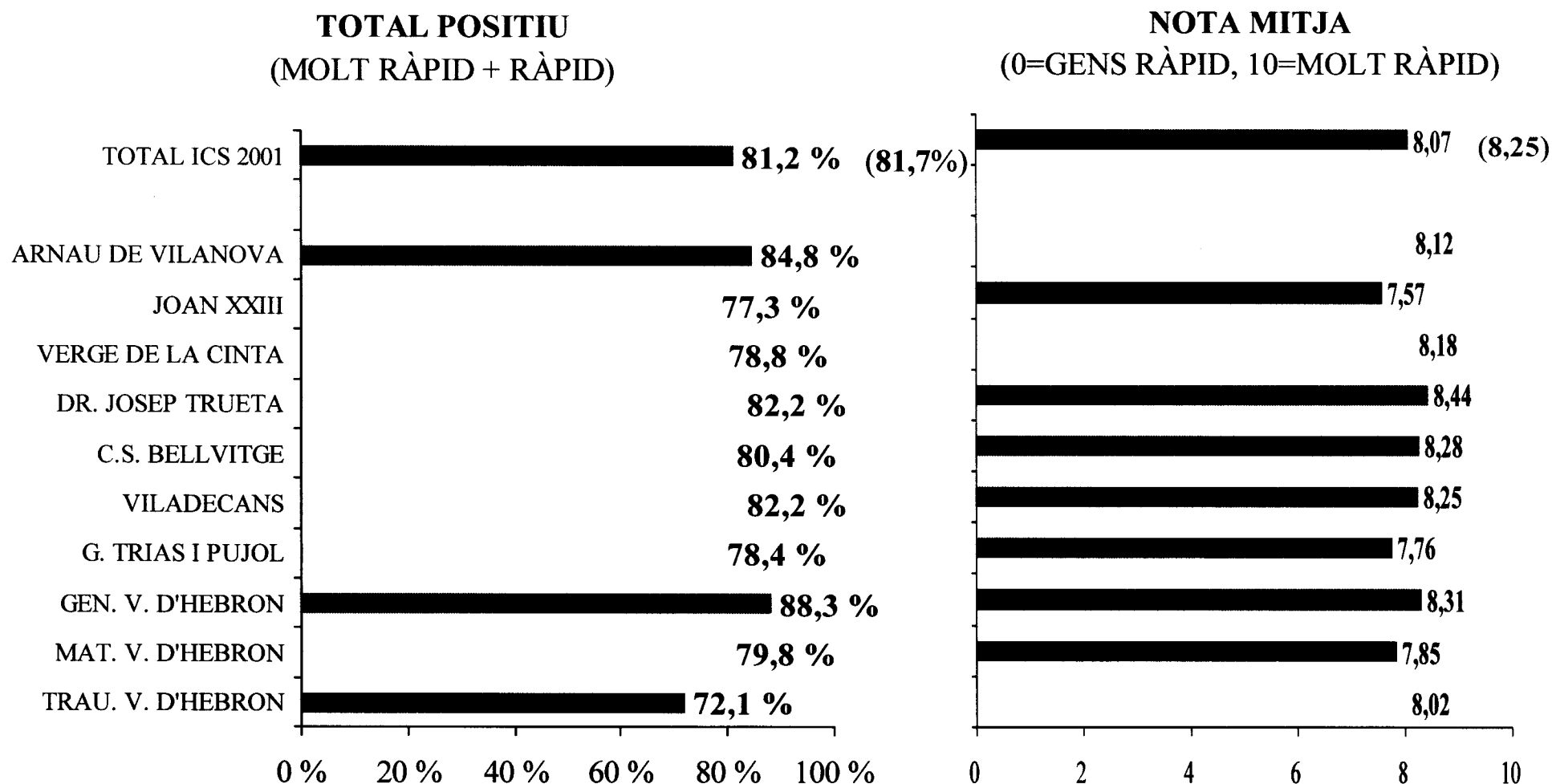
AMABILITAT I CORTESIA

Com valoraria l'amabilitat i cortesia de les infermeres en el tracte cap a vostè?



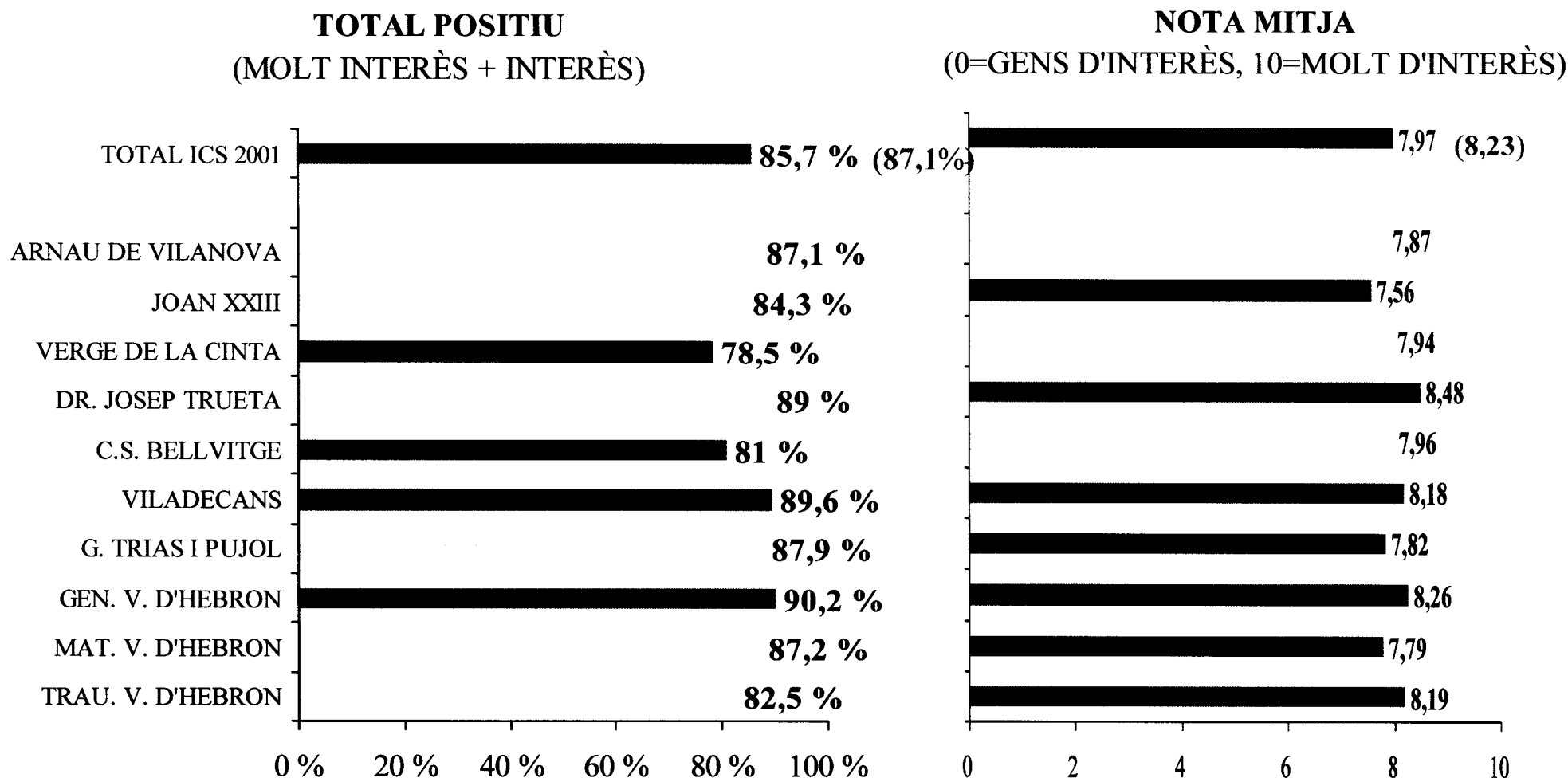
RAPIDESA DE RESPOSTA

Com valoraria la rapidesa de resposta de les infermeres quan les trucava?



GRAU D'INTERÈS DE LES INFERMERES

Com valoraria el grau d'interès i preocupació de les infermeres pel seu problema de salut?



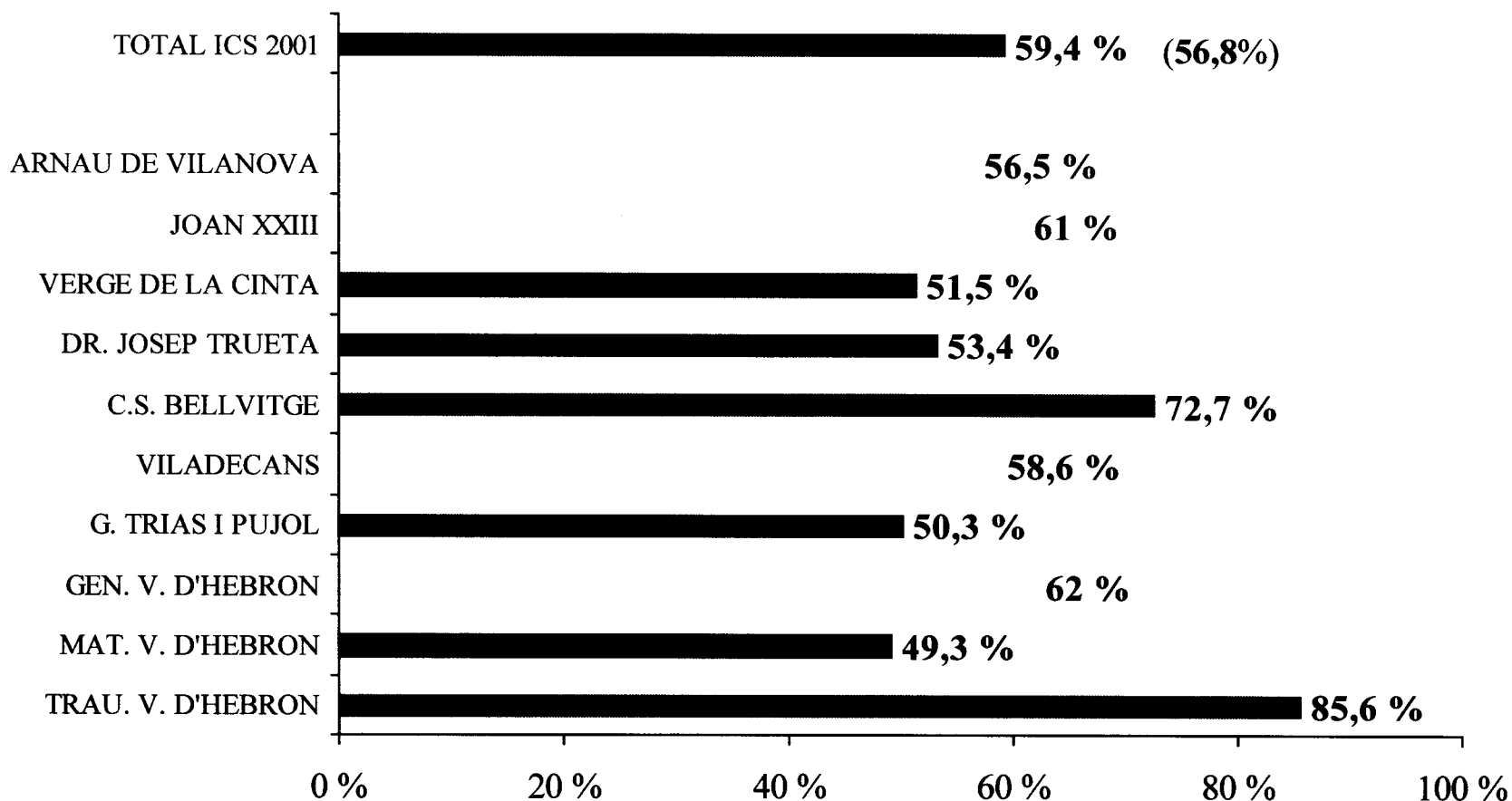
7. INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA

- Va ser intervingut quirúrgicament?
- Informació abans de l'operació
- Dubtes

VA SER INTERVINGUT QUIRÚRGICAMENT?

Va ser sotmès a intervenció quirúrgica?

PERCENTAGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA

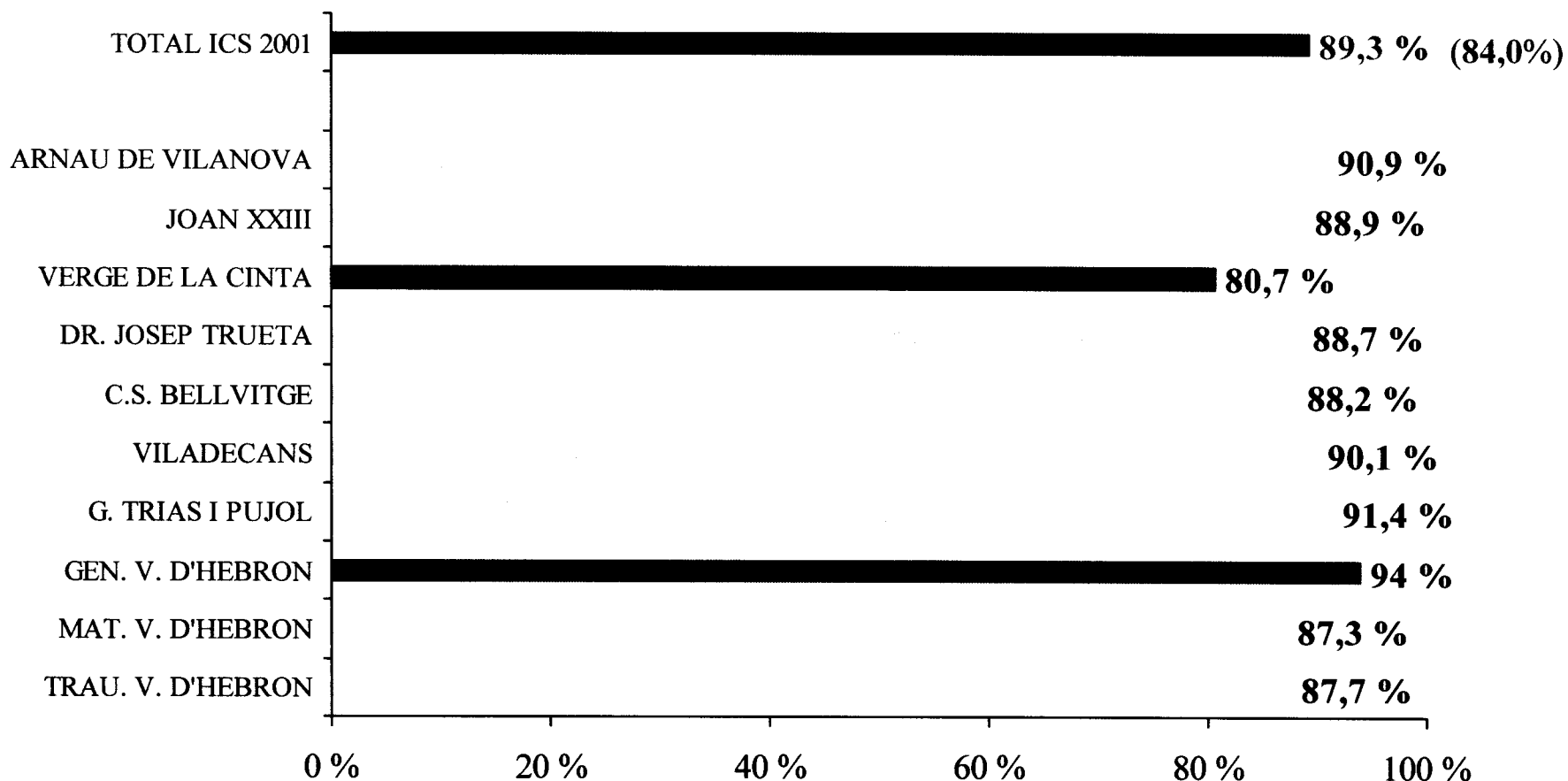


VA REBRE INFORMACIÓ ABANS DE L'OPERACIÓ?

(Base: respon SI p. 19)

Abans de l'esmentada operació, se'l va informar en què consistia i els possibles riscos d'una forma detallada, entenedora i aclaridora?

PERCENTAGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA

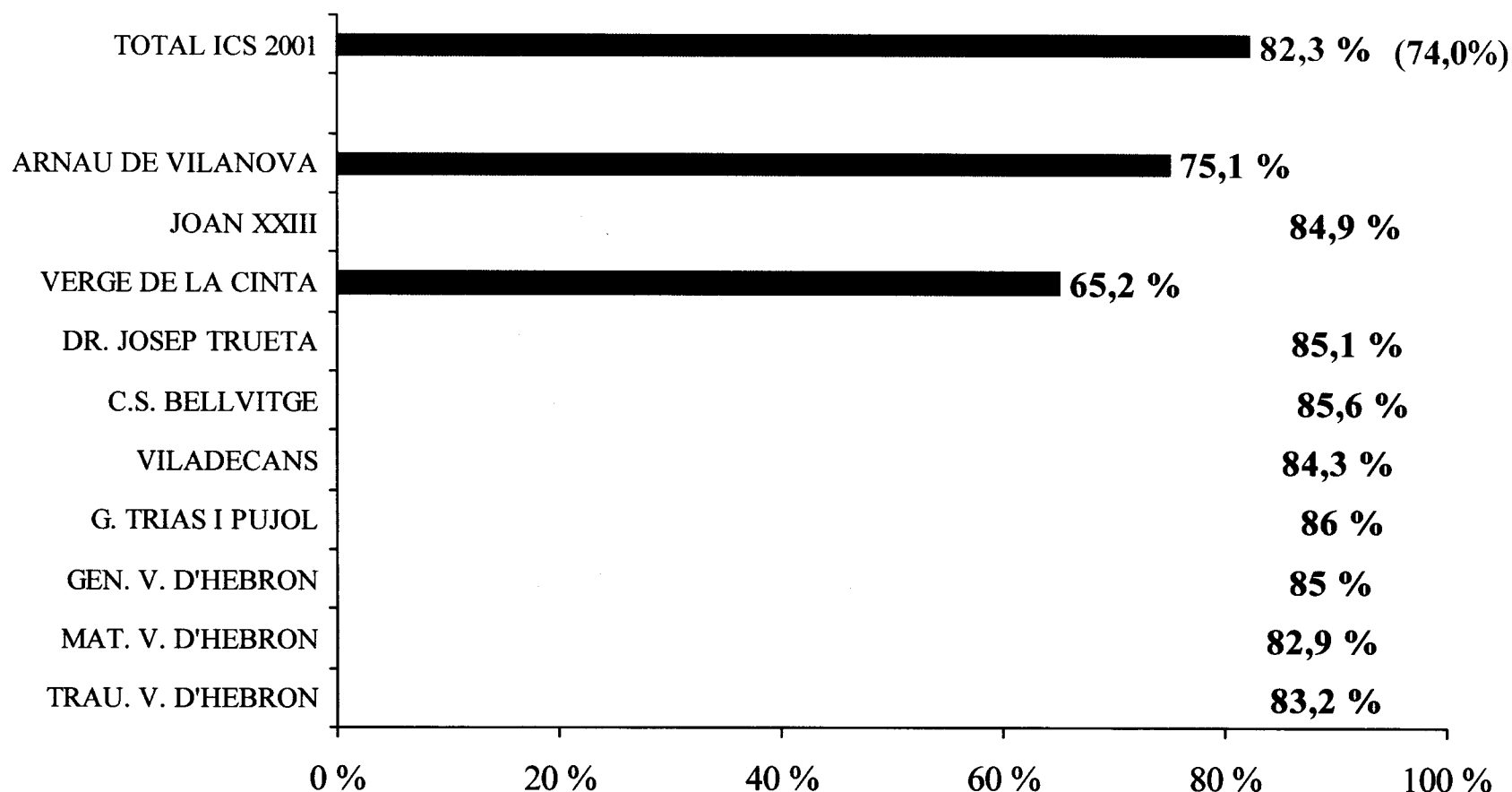


VA PODER EXPRESSAR ELS SEUS DUBTES?

(Base: respon SI p. 19)

Quan li van explicar de què l'operarien, va tenir ocasió d'expressar els seus dubtes o les seves opinions en referència a la intervenció que li proposaven?

PERCENTAGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA

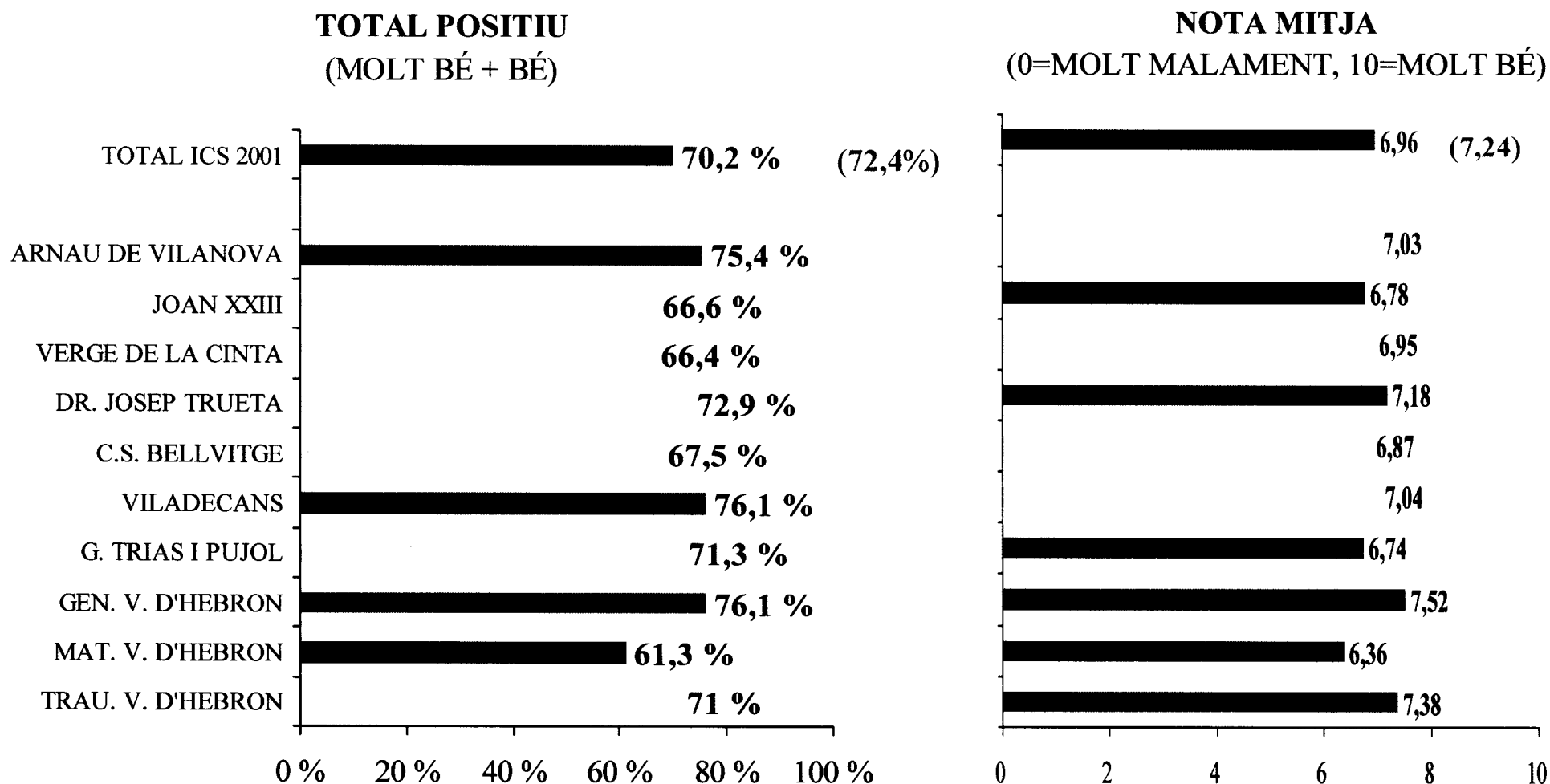


8. INSTAL·LACIONS I CONFORT

- Confort del mobiliari de l'habitació
- Temperatura
- Soroll
- Neteja
- Menjar
- Facilitats als familiars

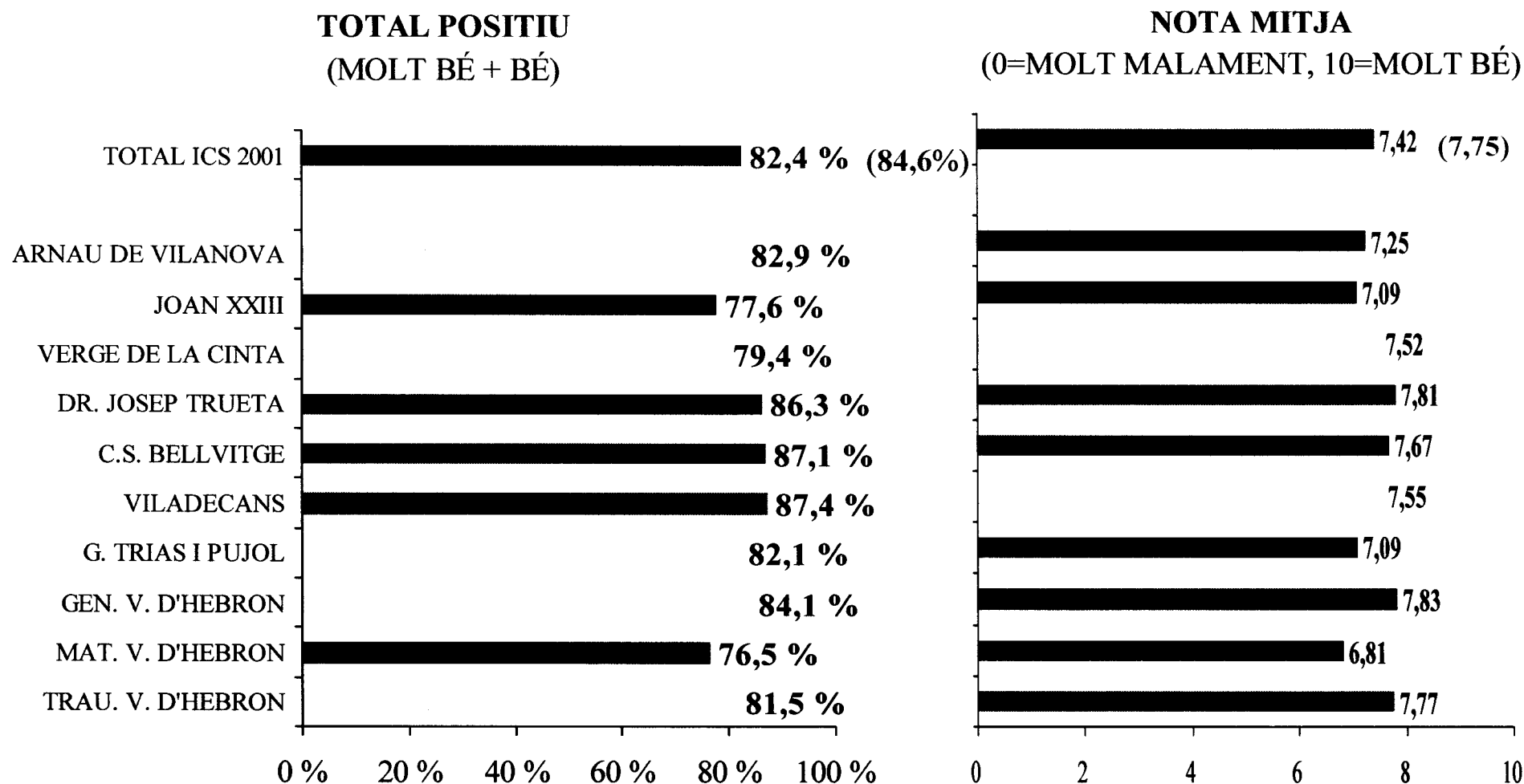
MOBILIARI DE L'HABITACIÓ

Ara voldríem que ens valorés alguns aspectes relatius a les instal·lacions de l'hospital i la seva habitació. Valori el mobiliari:



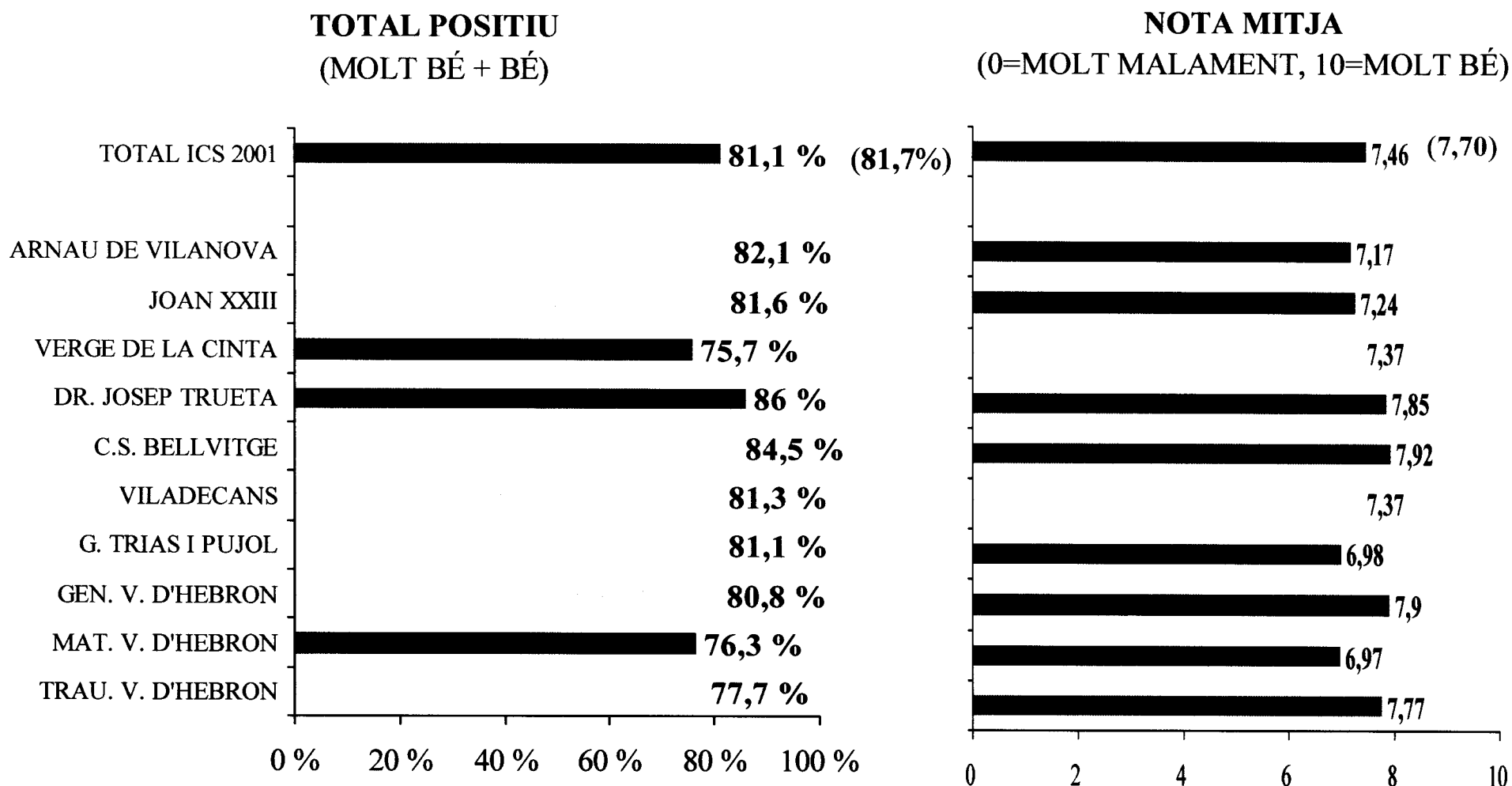
TEMPERATURA DE L'HABITACIÓ

Ara voldríem que ens valorés alguns aspectes relatius a les instal·lacions de l'hospital i la seva habitació. Valori la temperatura de l'habitació:



NIVELL DE SOROLL

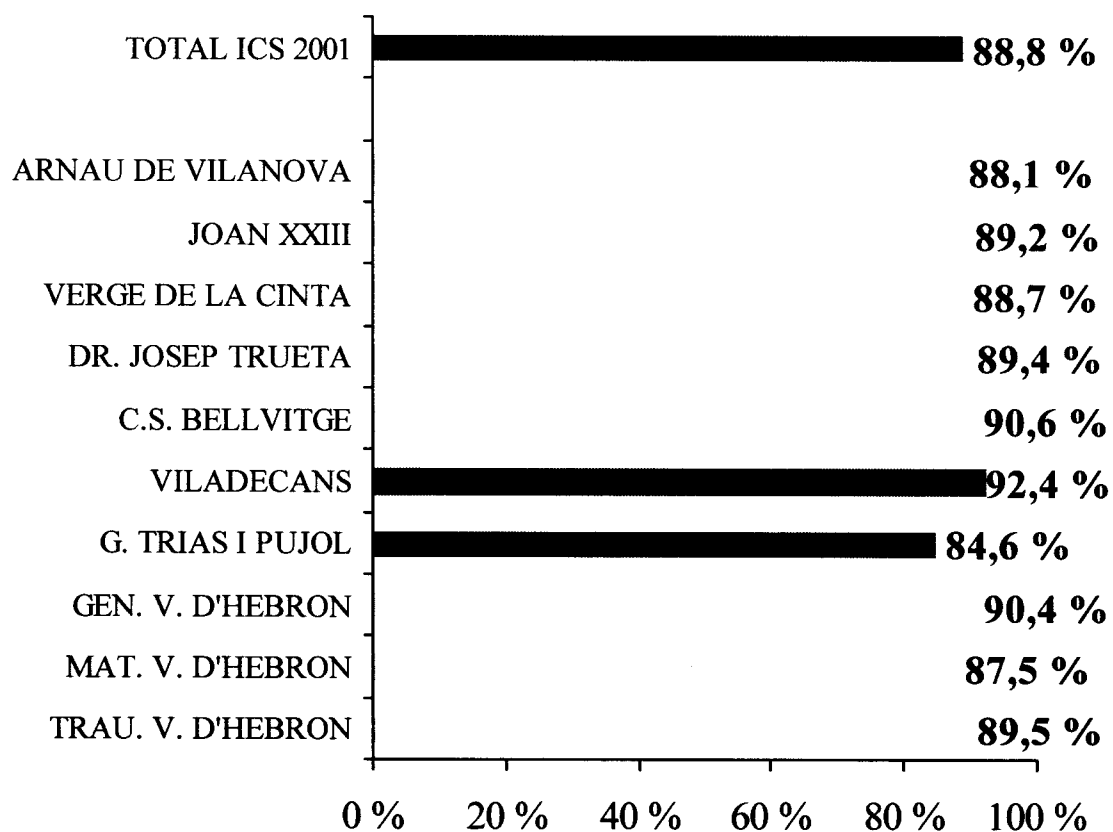
Ara voldríem que ens valorés alguns aspectes relatius a les instal·lacions de l'hospital i la seva habitació. Valori el nivell de soroll:



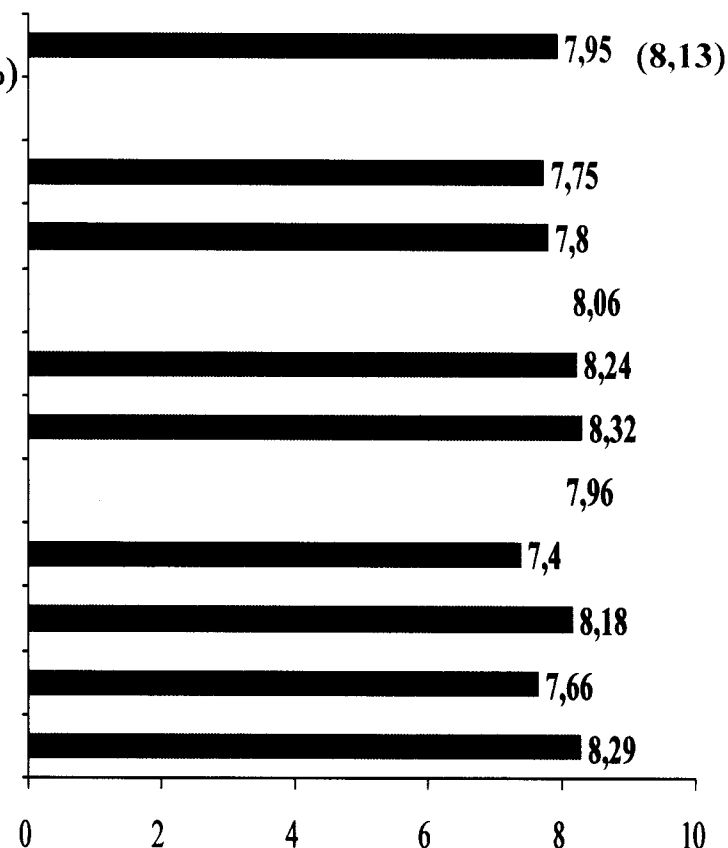
NETEJA

Ara voldríem que ens valorés alguns aspectes relatius a les instal·lacions de l'hospital i la seva habitació. Valori la neteja:

TOTAL POSITIU (MOLT BÉ + BÉ)

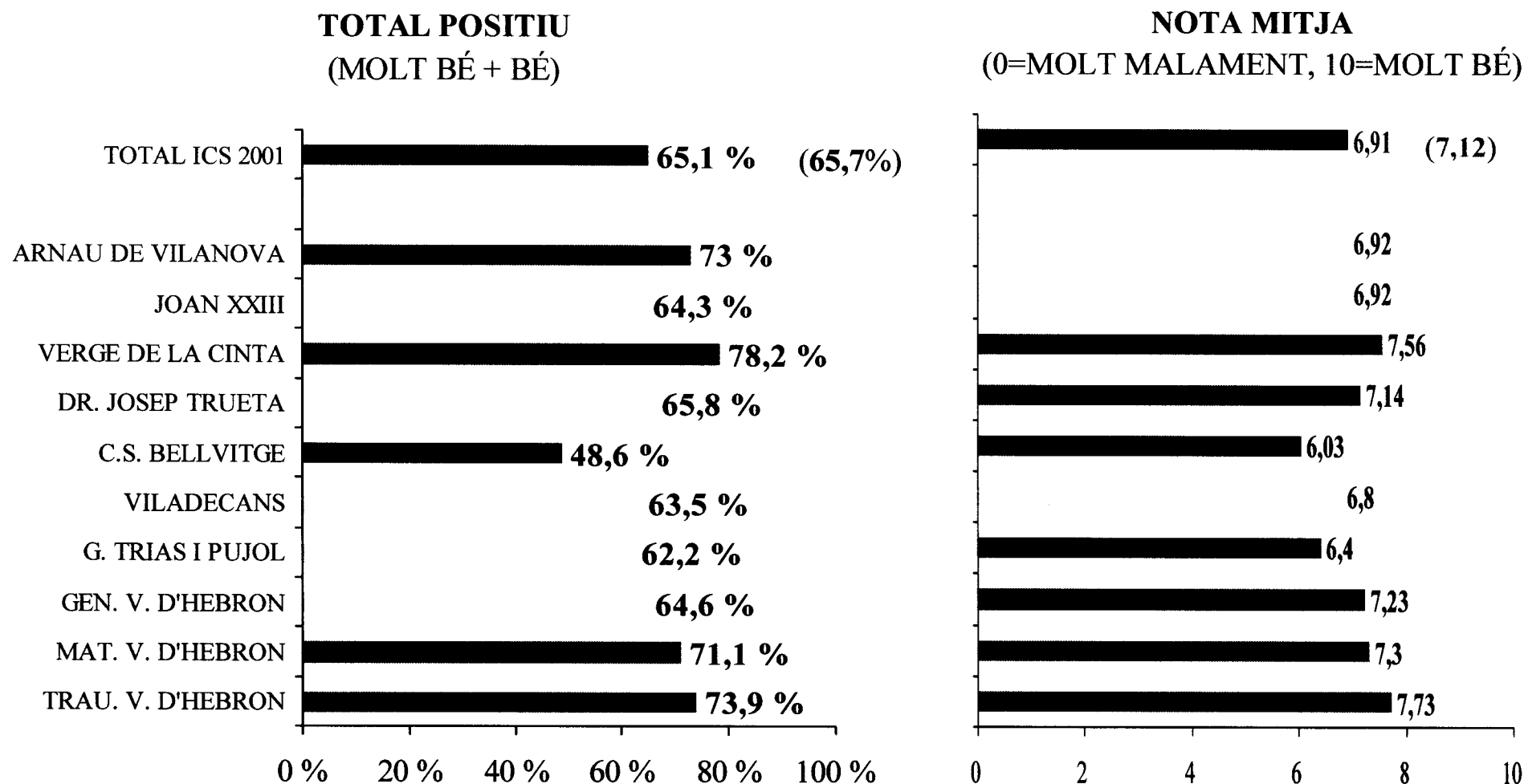


NOTA MITJA (0=MOLT MALAMENT, 10=MOLT BÉ)



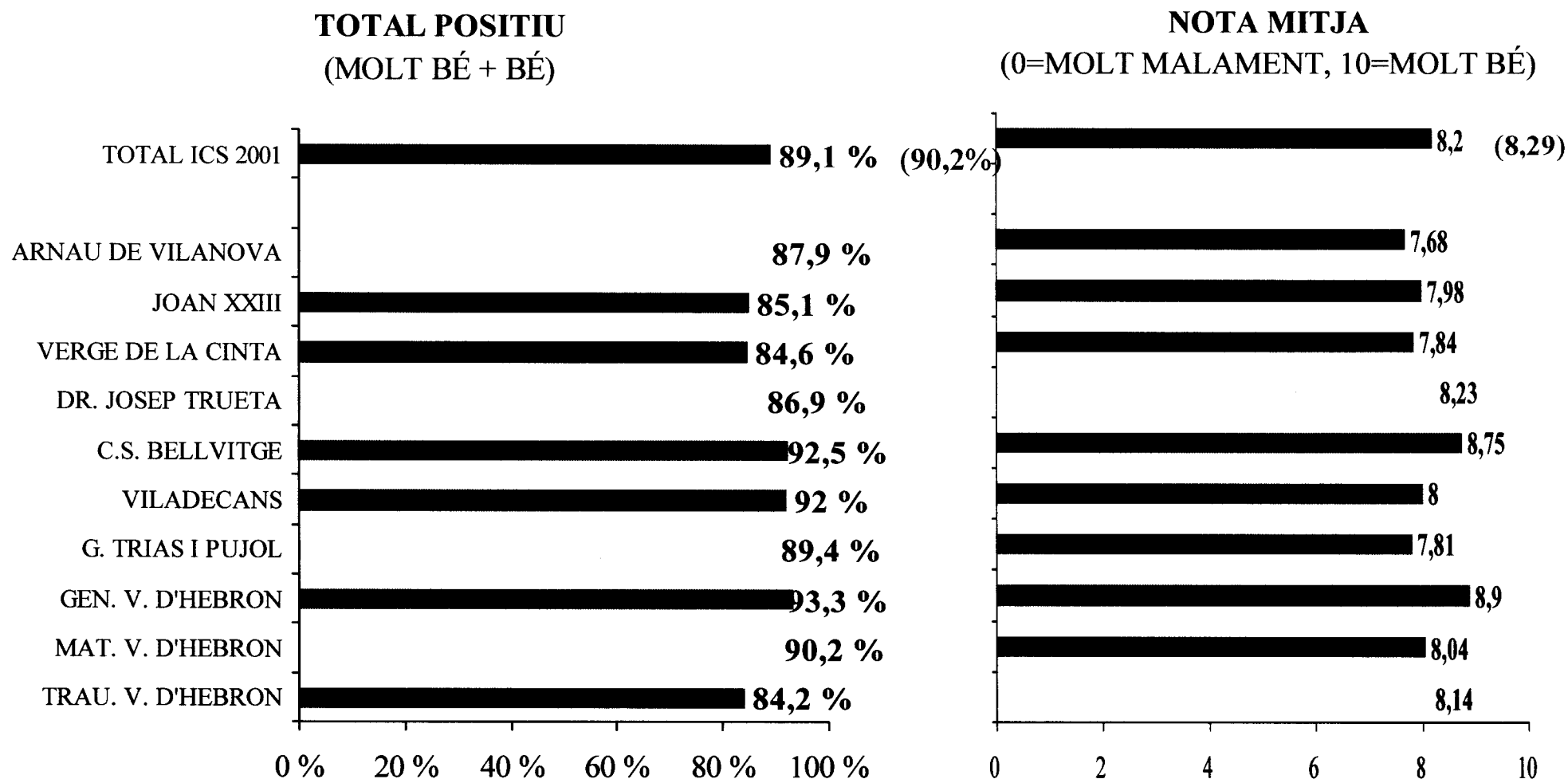
MENJAR

Ara voldríem que ens valorés alguns aspectes relatius a les instal·lacions de l'hospital i la seva habitació. Valori el menjar:



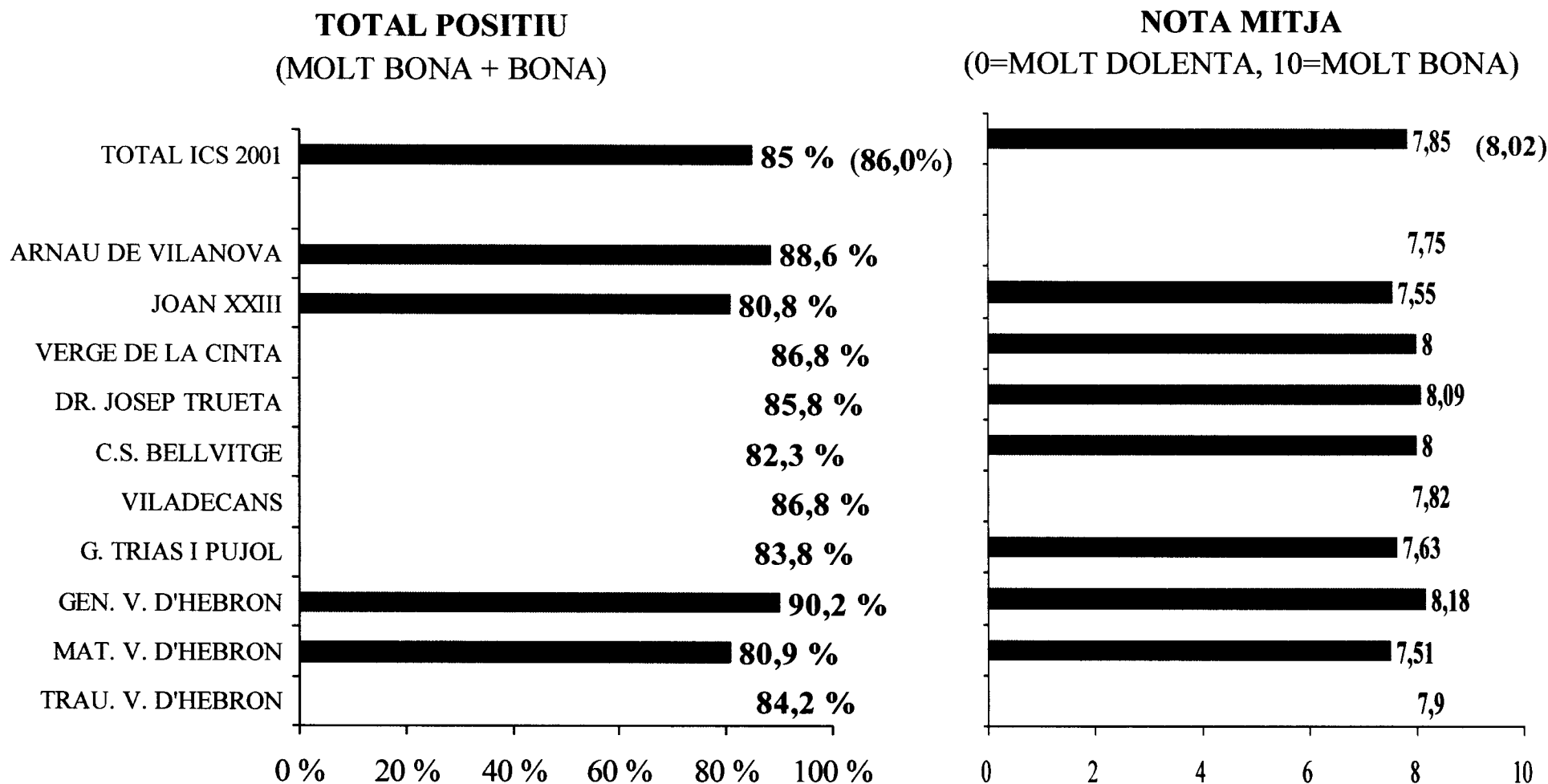
FACILITATS ALS FAMILIARS

Ara voldríem que ens valorés alguns aspectes relatius a les instal·lacions de l'hospital i la seva habitació. Valori les facilitats als familiars:



9. COORDINACIÓ

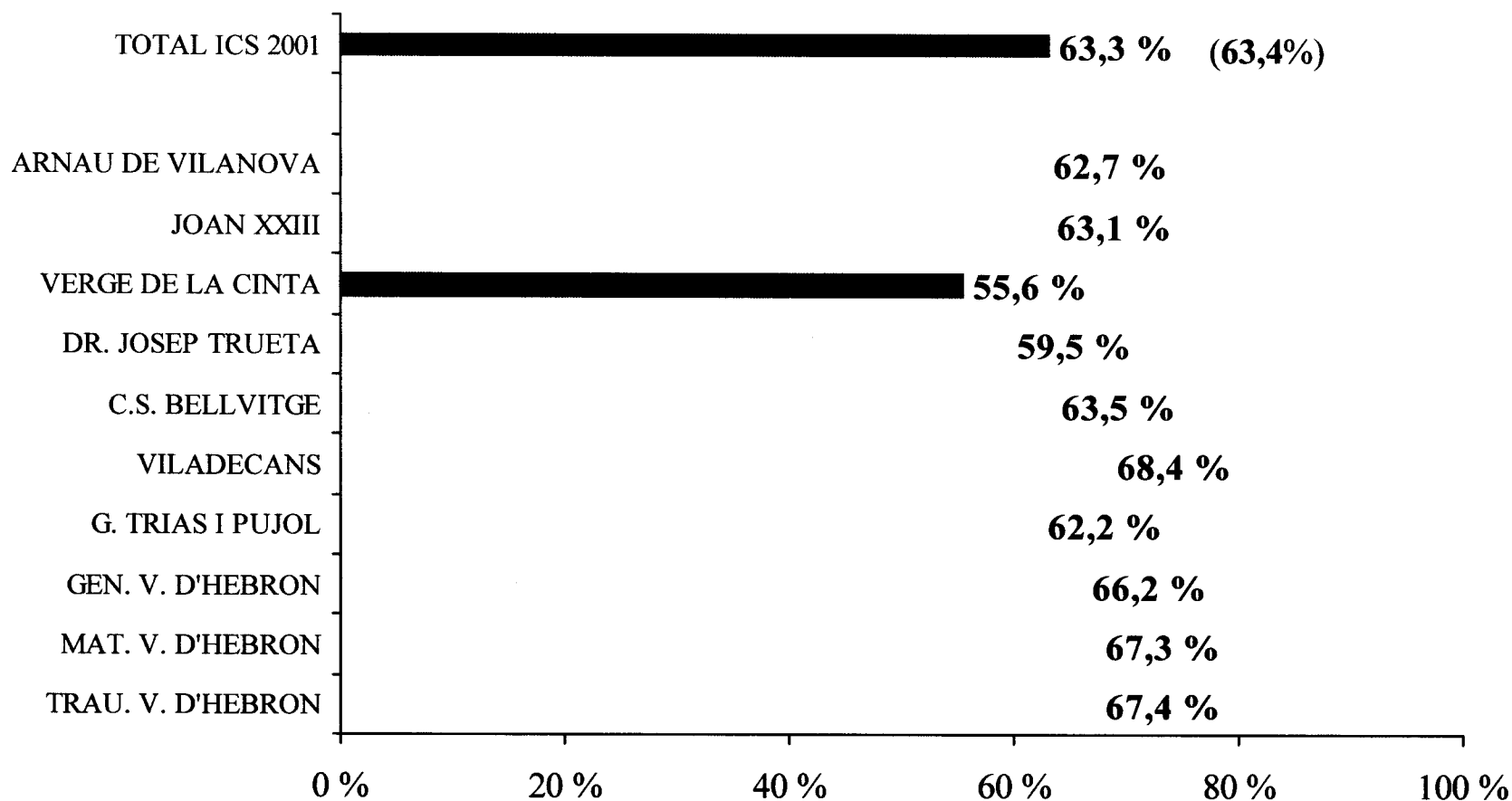
En relació a la seva estada a l'hospital, com diria que ha estat la coordinació entre els diferents professionals que l'han atès (metges, infermeres, etc....)?



10. ATENCIÓ A L'USUARI

Sap que hi ha una unitat d'atenció a l'usuari on pot manifestar les seves opinions o queixes si les té?

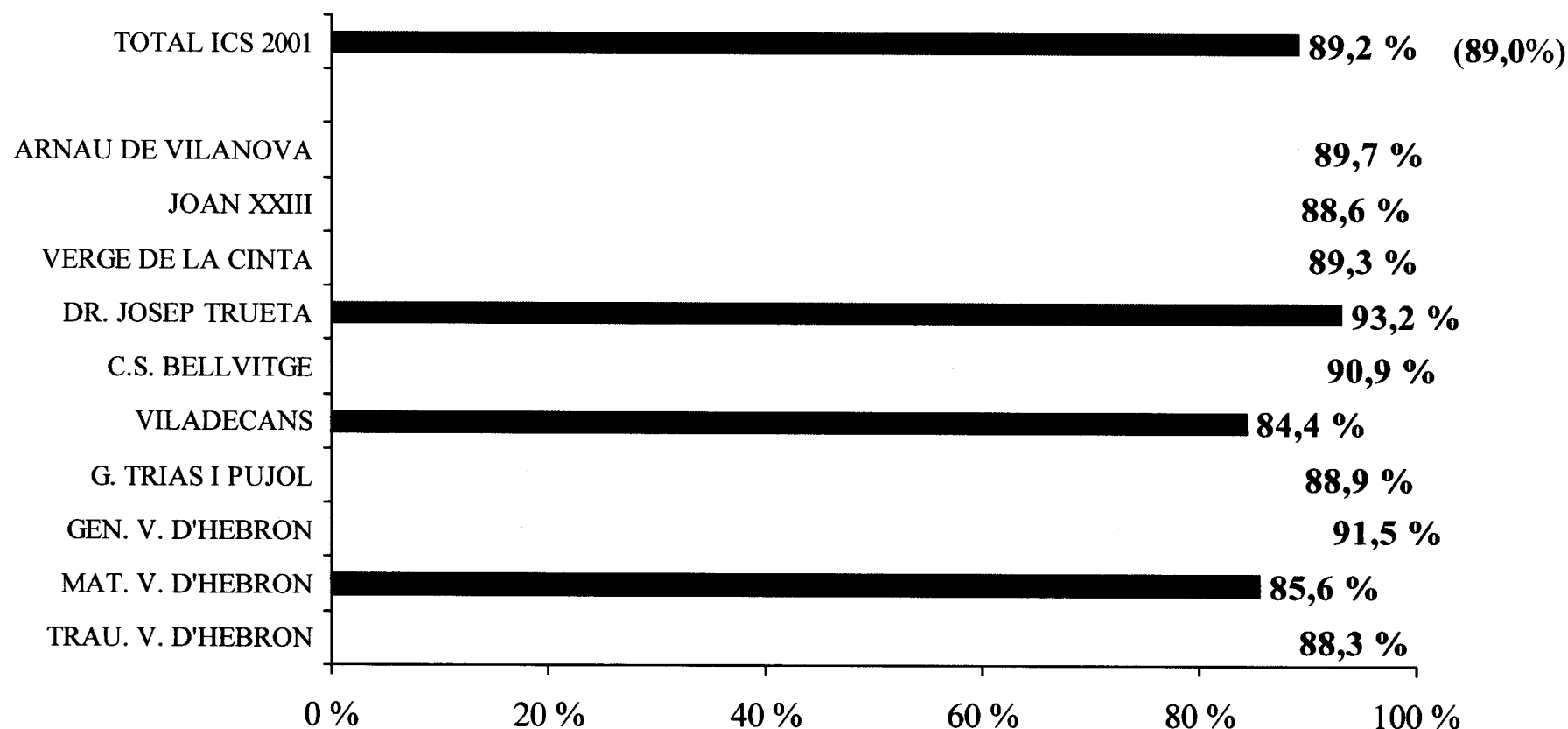
PERCENTATGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA



11. INTIMITAT

Tenint en compte les circumstàncies que comporta estar ingressat en un hospital, creu que la seva intimitat ha estat respectada?

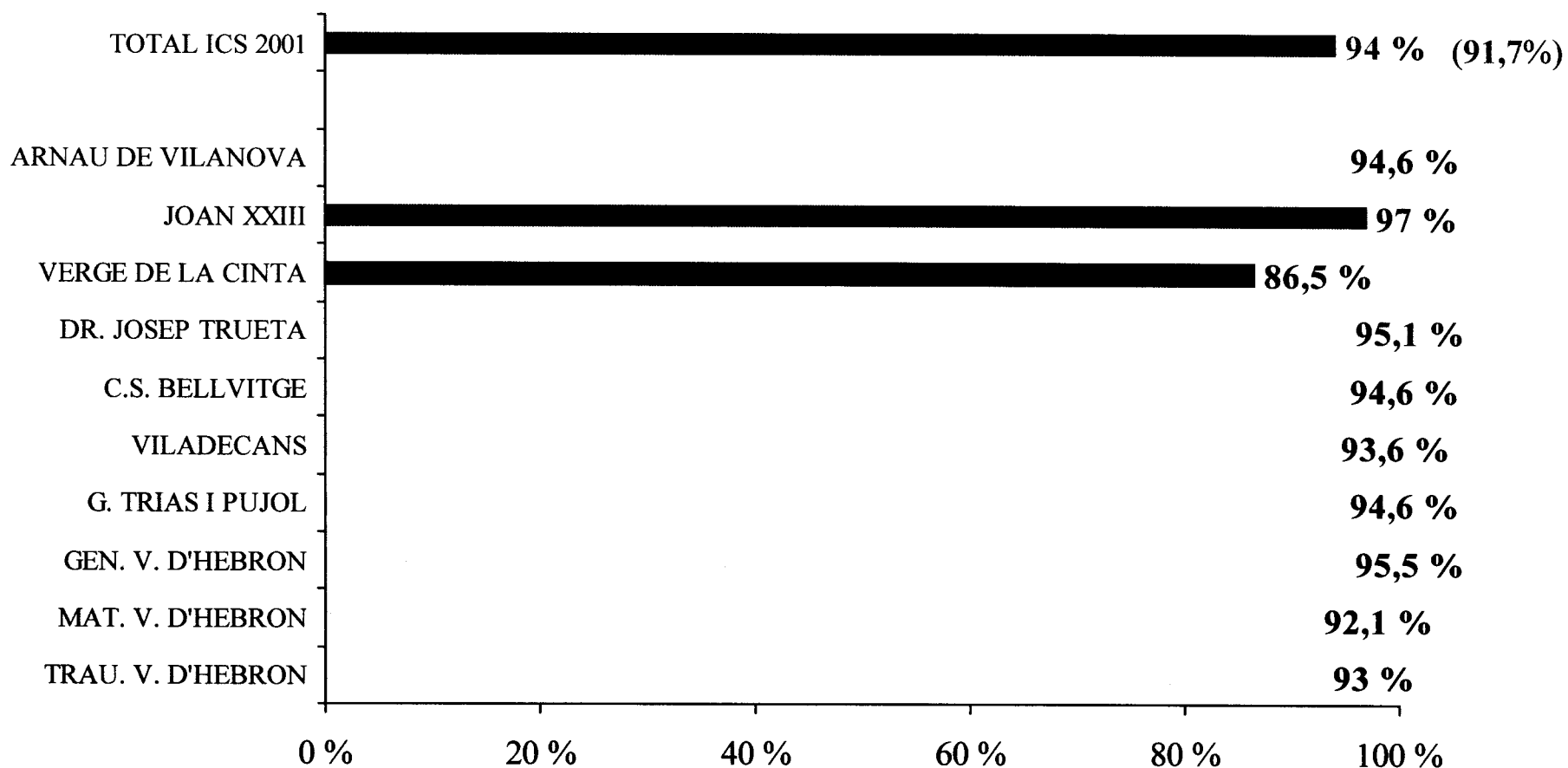
TOTAL POSITIU
(COMPLETAMENT + EN GENERAL, SÍ)



12. L'ALTA

Abans de deixar l'hospital, li van explicar com havia de continuar el tractament a casa seva i on s'havia d'adreçar per a posteriors controls?

PERCENTAGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA



QUI LI VA EXPLICAR?

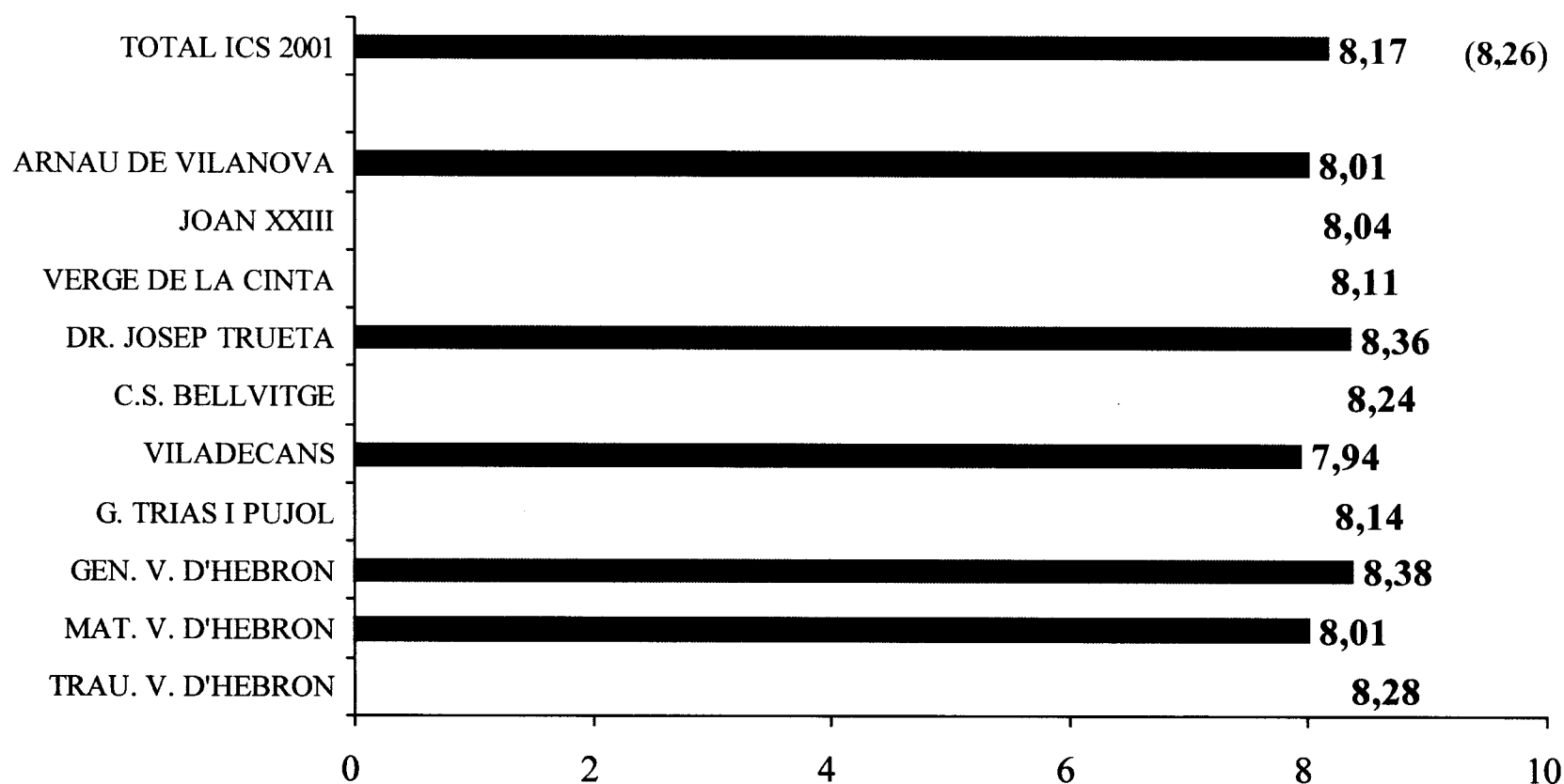
Qui li va explicar?

	TOTAL ICS 2001	ARNAU DE VILANOVA 2001	JOAN XXIII 2001	VERGE DE LA CINTA 2001	DR. JOSEP TRUETA 2001	C.S. BELLVITGE 2001	VILADECANS 2001	G. TRIAS I PUJOL 2001	GENERAL V. D'HEBRON 2001	MATERNO INFANTIL 2001	TRAUMA I REHABILITACIÓ 2001
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
METGES	83,0	74,6	77,4	83,4	94,2	85,0	82,3	86,0	87,7	76,9	85,5
INFERMERES	12,8	23,1	15,9	9,9	3,5	9,6	16,1	10,3	9,5	19,2	8,2
INFORME ESCRIT	1,3	0,6	0,6	0,6	0,3	2,8	0,0	0,6	1,4	1,8	4,7
ADMINISTRACIO-ADMISSIONS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NO SAP/NO RESPON	2,8	1,7	6,1	6,1	2,0	2,3	1,6	2,9	1,4	1,8	1,6
Base ponderada: SI pregunta 26	3.404	442	405	256	282	539	90	399	510	353	128

13. SATISFACCIÓ GLOBAL

En general, i en referència a l'últim cop que va estar ingressat a l'hospital, valori de 0 a 10 el servei que li van oferir durant la seva estada.

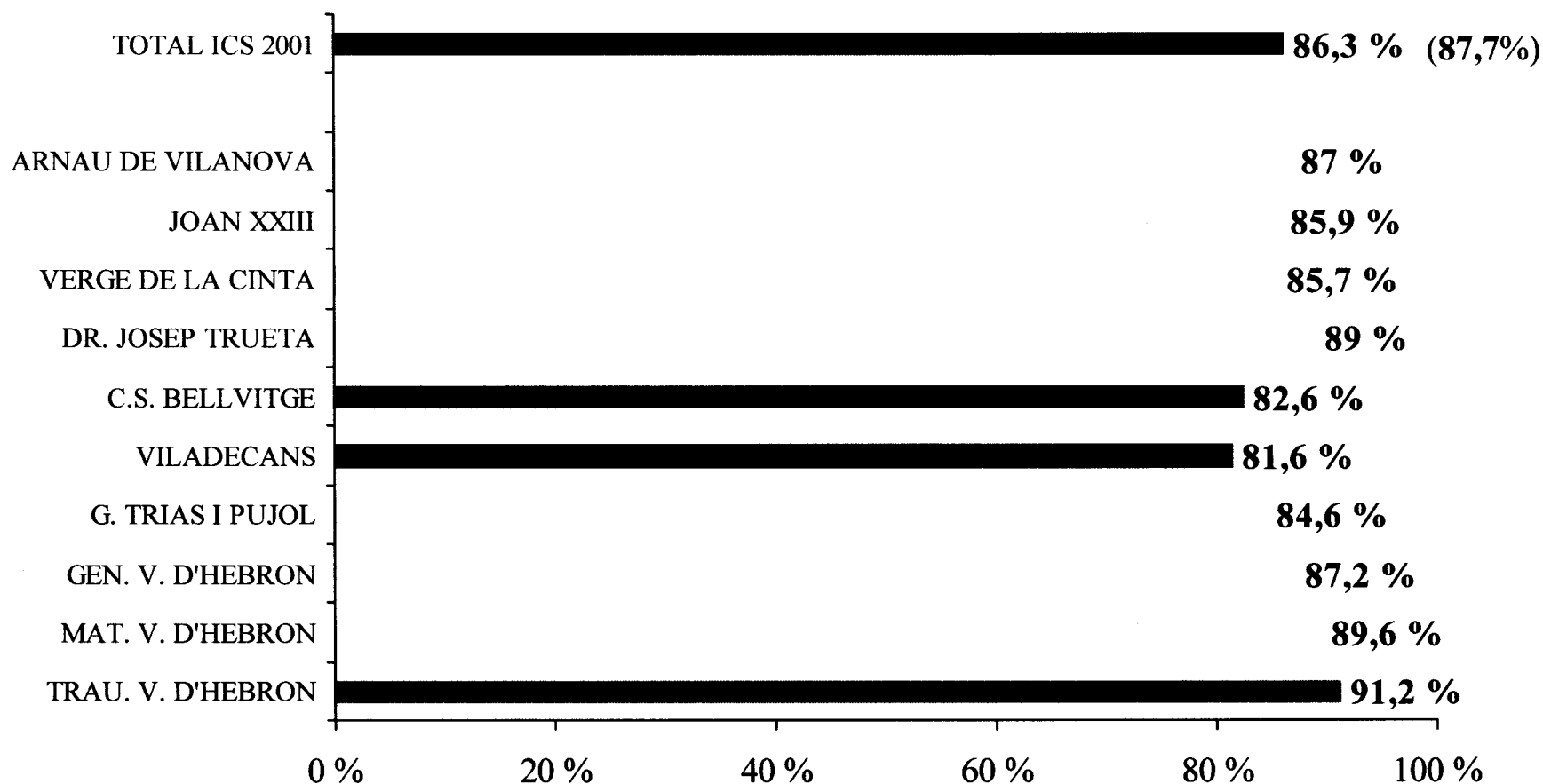
NOTA MITJA
(0=MOLT DOLENT, 10=MOLT BO)



TORNARIA AL MATEIX HOSPITAL?

Si hagués de tornar a ser ingressat en un hospital per alguna raó i pogués triar, tornaria al mateix hospital o preferiria anar a un altre hospital?

PERCENTAGE DE RESPOSTA AFIRMATIVA



14. EL MÉS POSITIU

P.30. Ens podria dir que és el que recorda com a millor (més positiu) de la seva estada?

	TOTAL ICS 2001	ARNAU DE VILANOVA 2001	JOAN XXIII 2001	VERGE DE LA CINTA 2001	DR. JOSEP TRUETA 2001	C.S. BELLVITGE 2001	VILADECANS 2001	G. TRIAS I PUJOL 2001	GENERAL V. D'HEBRON 2001	MATERN O INFANTIL 2001	TRAUMA I REHABILITACIÓ 2001
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
TRACTE PERSONAL	24,7	24,9	27,6	24,5	29,6	27,3	31,6	17,8	22,1	25,3	19,1
METGES	12,8	4,9	14,6	11,6	10,4	16,9	13,5	14,9	12,8	16,6	7,6
INFERMERES	8,1	7,6	8,1	11,0	4,7	8,3	11,3	8,9	6,6	10,4	4,4
PROFESSIONALS	3,7	1,4	2,4	3,9	3,3	5,6	4,3	4,6	2,7	5,4	5,3
INFORMACIÓ AL MALALT	1,2	1,1	0,8	0,8	1,1	1,6	2,1	0,3	2,1	0,8	1,2
NO SAP/NO RESPON	51,4	62,2	47,2	46,8	52,9	43,2	41,7	56,2	58,0	41,7	61,0
Base ponderada: Total entrevistats	3.620	467	417	296	297	570	96	422	534	383	138

(Pregunta oberta. Valors percentuals superiors al 1%)

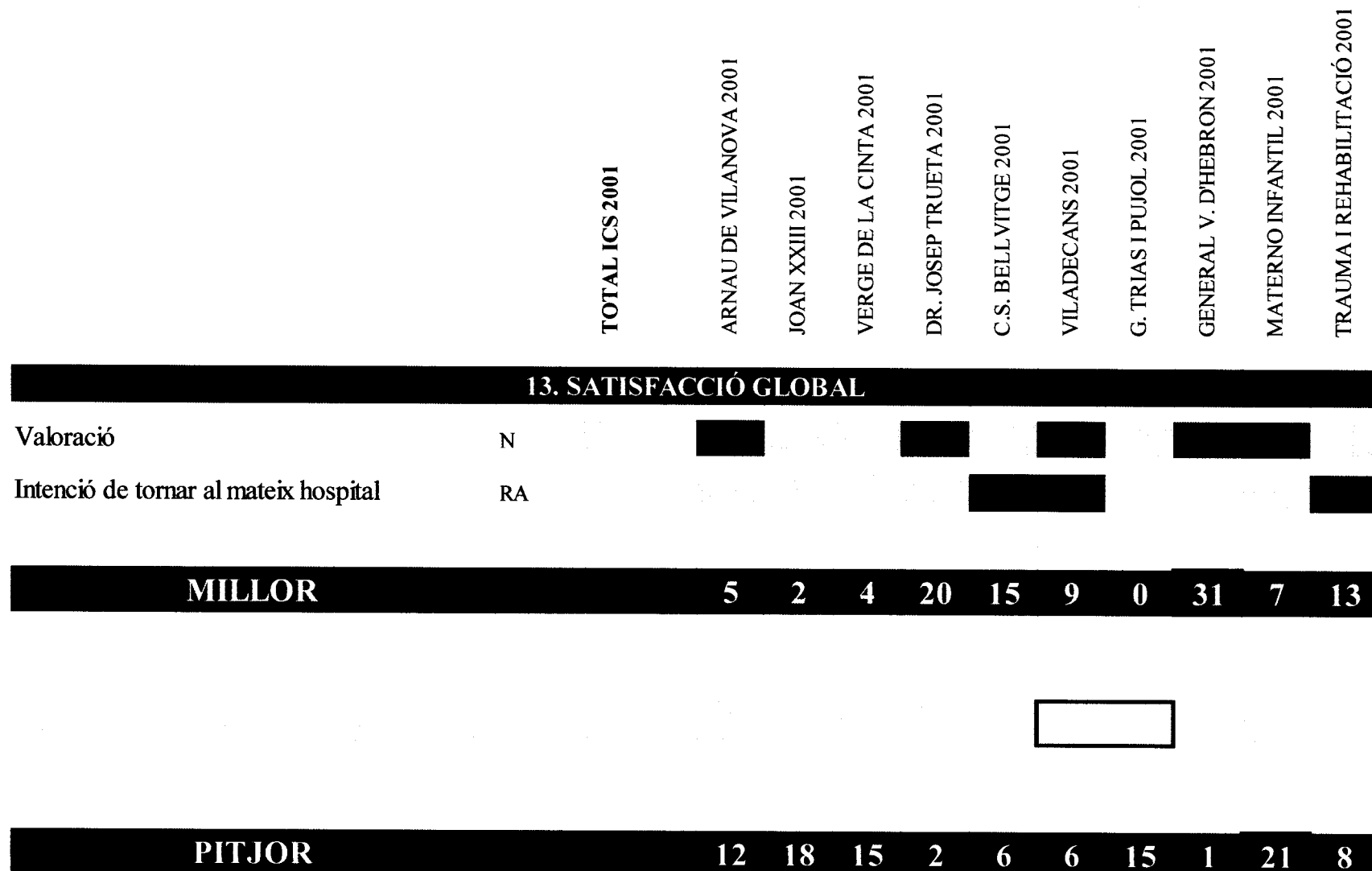
15. EL MÉS NEGATIU

P.31. Quin és l'aspecte el que recorda com a pitjor (més negatiu) i que creu que cal millorar més (recordi que aquesta enquesta és totalment anònima)?

	% TOTALICS 2001	ARNAU DE VILANOVA 2001 %	JOAN XXIII 2001 %	VERGE DE LA CINTA 2001 %	DR. JOSEP TRUETA 2001 %	C.S. BELLVITGE 2001 %	VILADECANS 2001 %	G. TRIAS I PUJOL 2001 %	GENERAL V. D'HEBRON 2001 %	MATERNO INFANTIL 2001 %	TRAUMA I REHABILITACIÓ 2001 %
HABITACIO-MOBILIARI	6,5	4,1	5,4	6,3	6,6	8,0	6,1	6,2	6,4	9,3	6,7
MENJAR	5,8	5,1	3,5	4,1	4,1	14,5	8,0	6,8	2,4	2,2	3,8
INFERMERES	4,1	2,7	5,4	5,5	4,4	4,0	4,6	2,4	4,3	5,4	2,6
COMP HAB-FALTA INTIMITAT	4,0	3,5	3,0	2,5	2,7	3,5	8,0	3,8	3,2	6,3	10,6
SERVEI D'URGENCIES	3,7	2,7	0,8	2,8	4,7	2,9	10,1	6,5	4,8	3,5	2,9
METGES	3,3	4,1	4,1	2,8	3,0	2,9	1,5	2,4	1,9	6,5	2,9
INSTAL·LACIONS	2,6	0,3	2,4	1,7	1,4	2,7	0,0	2,7	3,7	5,7	2,6
TRACTE PERSONAL	2,5	2,4	3,0	1,9	2,5	2,9	2,1	2,7	1,6	2,7	2,1
INFORMACIO AL MALALT	2,3	3,5	1,6	2,5	1,6	2,4	3,7	0,8	2,4	2,5	2,3
HORARIS VISITES	1,4	2,2	0,8	1,4	1,1	1,3	1,8	1,6	0,5	2,2	2,6
SOROLL-TRANQUILITAT	1,4	1,6	0,8	0,8	1,1	2,4	2,5	2,2	0,5	1,1	2,1
NETEJA	1,4	1,4	0,8	0,6	2,5	0,3	1,2	1,9	2,4	1,9	1,5
COORDINACIO PERSONAL	1,3	1,1	1,4	2,2	0,3	1,3	0,3	1,9	0,3	2,5	2,3
FALTA DE PERSONAL	1,1	1,1	1,4	1,1	1,1	1,1	0,9	1,6	0,8	1,1	0,9
TEMPERATURA	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	0,8	3,4	0,3	0,8	1,1	1,8
NO SAP/NO RESPON	60,2	66,5	65,0	62,8	63,6	55,2	51,8	56,8	64,9	51,2	55,7
Base ponderada: Total entrevistats	3.620	467	417	296	297	570	96	422	534	383	138

(Pregunta oberta. Valors percentuals superiors al 1%)

RESUM RESULTATS 2001



[illegible]

	TOTAL ICS 2001	ARNAU DE VILANOVA 2001	JOAN XXIII 2001	VERGE DE LA CINTA 2001	DR. JOSEP TRUETA 2001	C.S. BELLVITGE 2001	VILADECANS 2001	G. TRIAS I PUJOL 2001	GENERAL V. D'HEBRON 2001	MATERO INFANTIL 2001	TRAUMA I REHABILITACIÓ 2001
4. INGRÉS A L'HOSPITAL I ACOLLIDA											
Tràmits	TP	[REDACTED]		[REDACTED]			[REDACTED]				
Informació dels drets	RA				[REDACTED]					[REDACTED]	
Explicacions	TP						[REDACTED]			[REDACTED]	
	N		[REDACTED]			[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]			[REDACTED]
5. ATENCIÓ MÈDICA											
Identitat del metge	RA		[REDACTED]					[REDACTED]			[REDACTED]
Amabilitat i cortesia dels metges	TP	[REDACTED]						[REDACTED]			
	N	[REDACTED]		[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]				
Informació donada pels metges	TP						[REDACTED]				[REDACTED]
	N	[REDACTED]		[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]			
Grau d'interès dels metges	TP						[REDACTED]				[REDACTED]
	N	[REDACTED]	[REDACTED]			[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]			

[illegible]

[illegible]

TOTAL ICS 2001

ARNAU DE VILANOVA 2001

JOAN XXIII 2001

VERGE DE LA CINTA 2001

DR. JOSEP TRUETA 2001

C.S. BELL VITGE 2001

VILADECANS 2001

G. TRIAS I PUJOL 2001

GENERAL V. D'HEBRON 2001

MATERNO INFANTIL 2001

TRAUMA I REHABILITACIÓ 2001

9. COORDINACIÓ

Coordinació

TP
N

10. ATENCIÓ A L'USUARI

Sap que hi ha una oficina?

RA

11. INTIMITAT

Var ser respectada

TP

12. ALTA

Li van explicar com continuar els tractament?

RA

RESUM COMPARANT ELS RESULTATS ACTUALS AMB ELS RESULTATS OBTINGUTS L'ANY 1999

