



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 640

Data 15 de març de 2011



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

ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

**RESULTATS PER REGIÓ:
Barcelona Nord**

**Àrea de Serveis i Qualitat
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Barcelona Nord

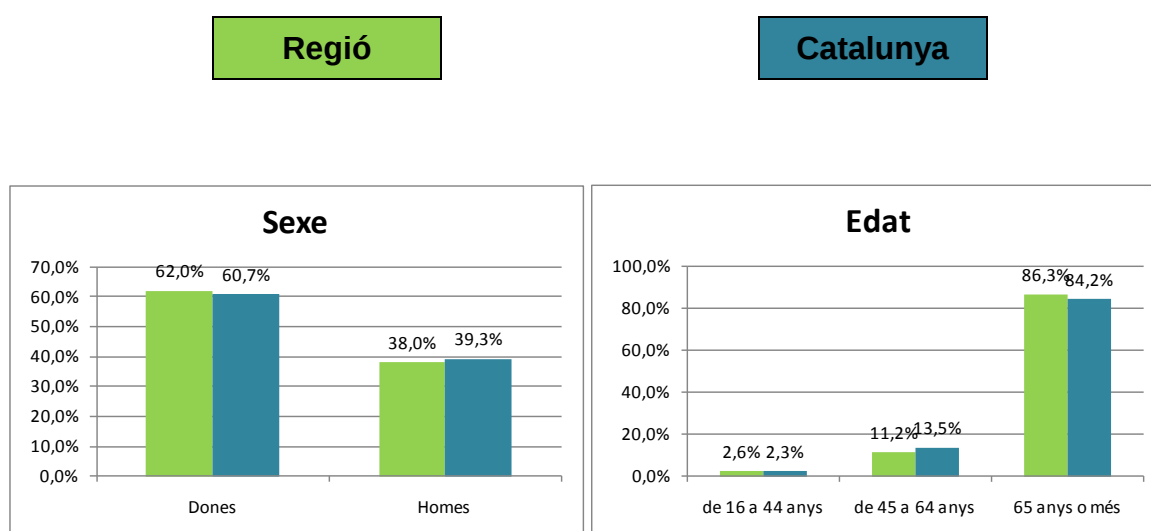
A.1. Descripció de la població enquestada

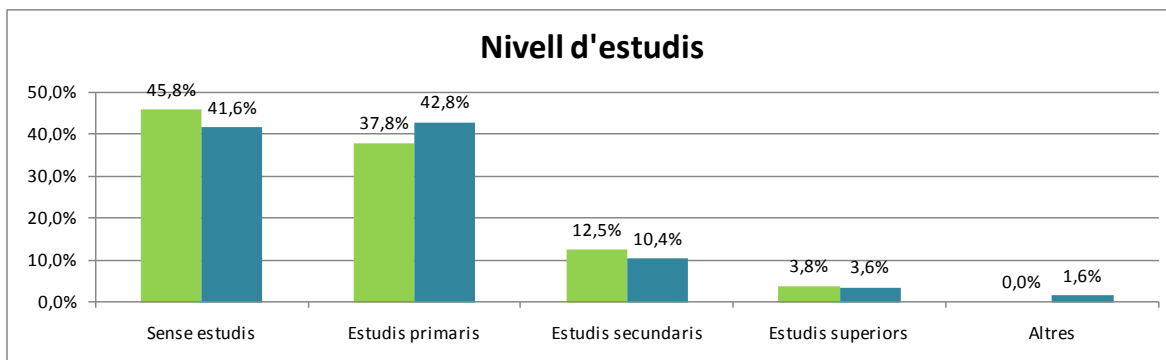
El nombre total de casos a la Regió Sanitària de Barcelona Nord ha sigut de 313. Estan distribuïts de la següent manera:

	Enquestes	%
Centre Geriàtric del Maresme	45	1,9%
Hospital Sant Llàtzer	20	0,9%
Centre Sociosanitari el Carme	83	3,6%
Residència Can Torras	57	2,5%
Residència Santa Susanna	19	0,8%
Antic Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena	45	1,9%
Centre Assistencial Doctor Emili Mira i López	21	0,9%
Hospital Terrassa/Sant Llàtzer	23	1,0%
Total Barcelona Nord	313	13,5%
Catalunya	2322	100,0%

A continuació es presenten les característiques dels enquestats per aquesta regió.

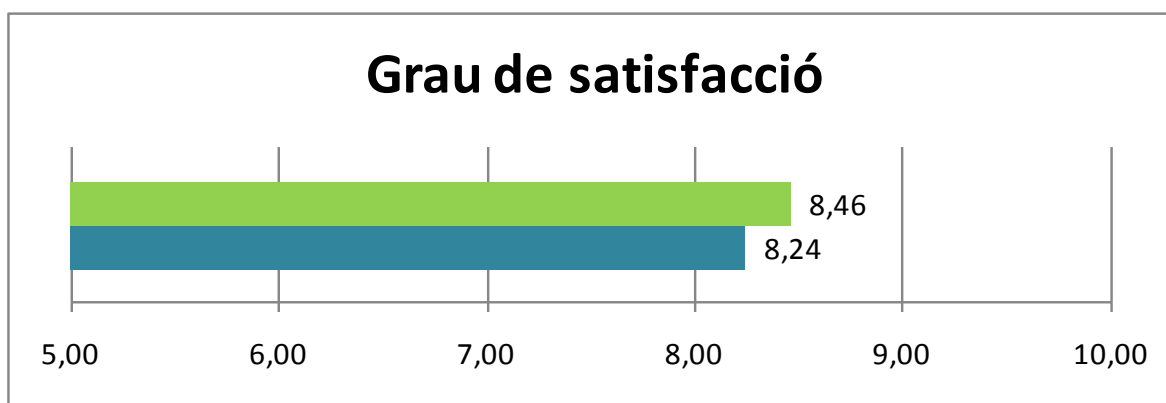
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



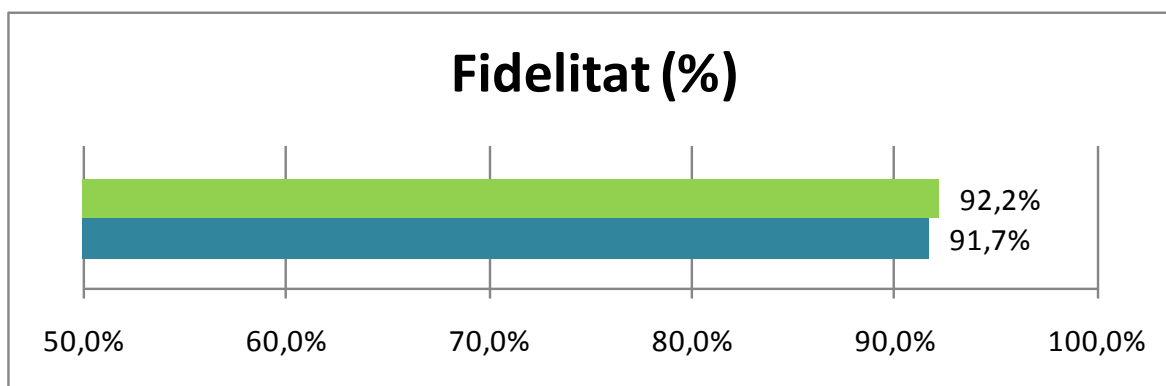


B. Anàlisi de la Satisfacció global

Els resultats de satisfacció global i fidelització de la regió.



Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital



Nota: P102 Si pogués triar , tornaria a venir a aquest hospital?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

A continuació, es presenta els resultats de la regió per a cada pregunta.

Enunciat	Categories	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P1 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar? (diria que de manera...) N 311 NS/NC 2	Perfecta	12,2%	14,9%	
	Molt bé	39,5%	36,0%	
	Bé	42,4%	41,6%	
	Regular	5,1%	6,7%	
	Malament	0,6%	0,7%	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? N 249 NS/NC 0 Tinc Habitació individual 64	Mai o gairebé mai	82,7%	81,2%	
	Poques vegades	12,0%	13,0%	
	Sovint	4,4%	3,6%	
	Gairebé sempre	0,4%	0,9%	
	Sempre	0,4%	1,3%	
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.) N 313 NS/NC 0	Perfecta	9,9%	15,1%	
	Molt bona	34,8%	30,7%	
	Bona	37,7%	39,6%	
	Regular	15,3%	12,7%	
	Malament	2,2%	1,9%	
P4 Valori la comoditat del llit N 313 NS/NC 0	Perfecta	10,2%	15,4%	
	Molt bona	36,1%	30,3%	
	Bona	39,9%	43,3%	
	Regular	12,5%	9,0%	
	Malament	1,3%	2,0%	
P5 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta, tenint en compte això, que li sembla el menjar de l'hospital? N 311 NS/NC 2	Perfecte	2,6%	6,0%	
	Molt bé	11,9%	18,9%	
	Bé	42,4%	40,3%	
	Regular	36,3%	26,1%	
	Malament	6,8%	8,6%	
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc. N 308 NS/NC 5	Perfectes	2,6%	5,9%	
	Molt bé	16,9%	21,7%	
	Bé	58,4%	56,1%	
	Regular	17,9%	14,6%	
	Malament	4,2%	1,8%	
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres? N 313 NS/NC 0	Si	82,7%	76,3%	
	No	17,3%	23,7%	
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? N 163 NS/NC 94	Si	42,9%	46,1%	
	No	57,1%	53,9%	
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia? N 307 NS/NC 6	Sempre	37,8%	37,4%	
	Gairebé sempre	14,3%	17,2%	
	Sovint	21,5%	20,3%	
	Poques vegades	17,6%	15,0%	
	Mai o gairebé mai	8,8%	10,2%	

Enunciat	Categories	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P9 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos? N 296 NS/NC 17	Mai o gairebé mai	78,0%	75,4%	
	Poques vegades	15,9%	14,8%	
	Sovint	3,7%	4,3%	
	Gairebé sempre	2,0%	2,5%	
	Sempre	0,3%	3,0%	
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 310 NS/NC 3	Sempre	65,8%	66,7%	
	Gairebé sempre	22,9%	21,5%	
	Sovint	9,4%	9,0%	
	Poques vegades	1,6%	2,5%	
	Mai o gairebé mai	0,3%	0,3%	
P11 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia? N 289 NS/NC 24	Perfectament	19,4%	22,4%	
	Molt bé	29,8%	30,5%	
	Bé	40,1%	37,1%	
	Regular	9,3%	8,1%	
	Malament	1,4%	1,8%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 309 NS/NC 4	Perfecte	31,7%	28,7%	
	Molt bé	37,5%	38,6%	
	Bé	26,5%	29,1%	
	Regular	2,9%	2,9%	
	Malament	1,3%	0,7%	
P13 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N 304 NS/NC 9	Perfecta	14,5%	19,4%	
	Molt bona	41,4%	35,2%	
	Bona	38,5%	37,9%	
	Regular	4,9%	6,3%	
	Malament	0,7%	1,2%	
P14 Quina disposició tenen les infermeres i els infermers per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N 312 NS/NC 1	Perfecta	15,4%	18,0%	
	Molt bona	42,6%	40,3%	
	Bona	37,2%	35,3%	
	Regular	4,8%	5,9%	
	Malament	0,0%	0,5%	
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? N 266 NS/NC 4 No truco mai 43	Molt curt	16,5%	6,8%	
	Curt	32,0%	22,5%	
	Normal	43,2%	54,0%	
	Llarg	6,8%	12,9%	
	Molt llarg	1,5%	3,8%	
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? N 270 NS/NC 0 No necessito ajuda 43	Perfecta	16,3%	16,5%	
	Molt bona	46,7%	39,3%	
	Bona	33,7%	39,5%	
	Regular	3,0%	4,2%	
	Malament	0,4%	0,5%	
P17 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el renten o el curen N 306 NS/NC 7	Perfecte	11,8%	15,2%	
	Molt bé	44,8%	38,1%	
	Bé	41,2%	41,6%	
	Regular	2,0%	4,5%	
	Malament	0,3%	0,7%	
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè? N 312 NS/NC 1	Sempre	60,9%	61,2%	
	Gairebé sempre	23,4%	26,8%	
	Sovint	14,7%	10,3%	
	Poques vegades	1,0%	1,4%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	0,3%	

Enunciat	CATEGORIES	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P19 Ha tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies?	Si	40,6%	47,2%	
N 313 NS/NC 0	No	59,4%	52,8%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor?	Perfecta	8,0%	14,9%	
N 125 NS/NC 2	Molt bé	43,2%	35,7%	
	Bé	36,0%	37,1%	
	Regular	10,4%	9,5%	
	Malament	2,4%	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital?	Mai o gairebé mai	29,8%	34,9%	
N 312 NS/NC 1	Poques vegades	29,5%	29,8%	
	Sovint	25,6%	19,8%	
	Gairebé sempre	11,9%	8,4%	
	Sempre	3,2%	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social?	Si	46,6%	57,8%	
N 313 NS/NC 0	No	53,4%	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social?	Perfecta	13,5%	16,4%	
N 133 NS/NC 12	Molt bona	37,6%	39,5%	
	Bona	46,6%	40,1%	
	Regular	2,3%	3,7%	
	Malament	0,0%	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació	No, tinc la que necessito	83,8%	83,9%	
N 228 NS/NC 85	Si	16,2%	16,1%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital?	Valor	8,46	8,24	
N 313 NS/NC 0	Desviació estàndard	1,30	1,47	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	92,2%	91,7%	
N 308 NS/NC 5	No	1,6%	2,7%	
	No n'estic segur/a	6,2%	5,6%	

D. Indicador positiu: Anàlisi per regió

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.

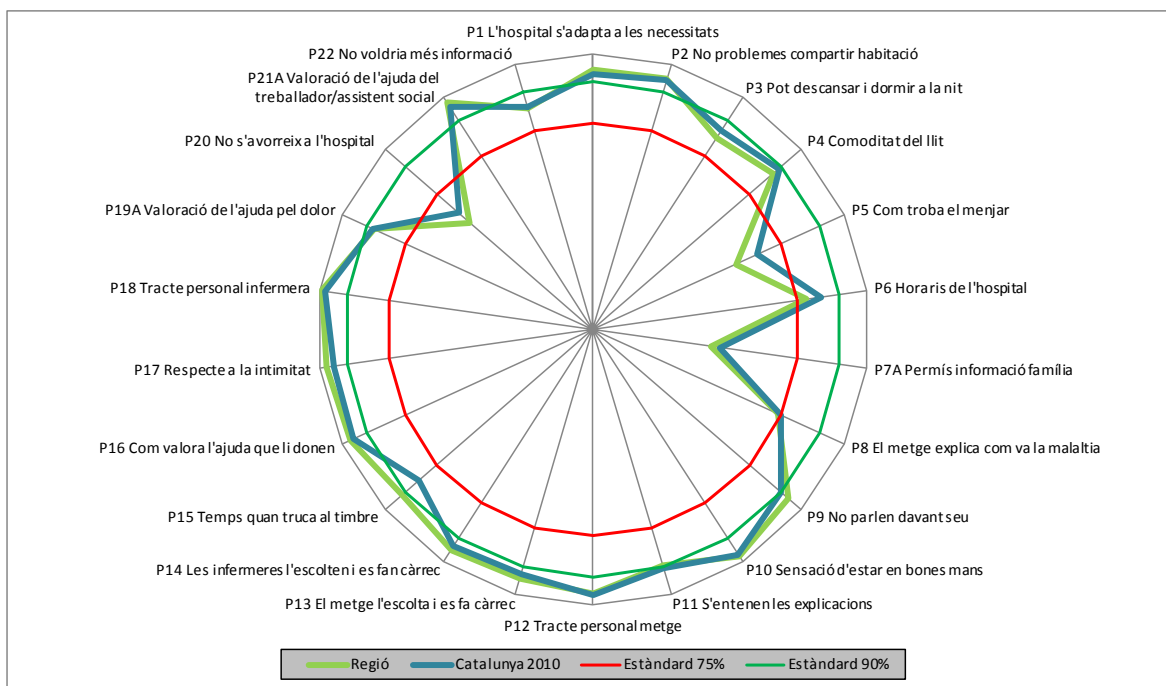
Pregunta resumida	Regió	Catalunya	Diferència
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	94,2%	92,6%	1,6%
P2 No problemes compartir habitació	94,8%	94,2%	0,6%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	82,4%	85,4%	-3,0%
P4 Comoditat del llit	86,3%	89,0%	-2,8%
P5 Com troba el menjar	56,9%	65,2%	-8,3%
P6 Horaris de l'hospital	77,9%	83,6%	-5,7%
P7A Permis informació família	42,9%	46,1%	-3,2%
P8 El metge explica com va la malaltia	73,6%	74,8%	-1,2%
P9 No parlen davant seu	93,9%	90,2%	3,7%
P10 Sensació d'estar en bones mans	98,1%	97,2%	0,9%
P11 S'entenen les explicacions	89,3%	90,0%	-0,8%
P12 Tracte personal metge	95,8%	96,4%	-0,6%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	94,4%	92,5%	1,9%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	95,2%	93,6%	1,6%
P15 Temps quan truca al timbre	91,7%	83,3%	8,5%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	96,7%	95,3%	1,4%
P17 Respecte a la intimitat	97,7%	94,9%	2,8%
P18 Tracte personal infermera	99,0%	98,3%	0,8%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	87,2%	87,8%	-0,6%
P20 No s'avorreix a l'hospital	59,3%	64,7%	-5,4%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	97,7%	95,9%	1,8%
P22 No voldria més informació	83,8%	83,9%	-0,1%
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,46	8,24	0,22
P102 Si pogués triar tornaria a venir a aquests hospital	92,2%	91,7%	0,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2010.

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2010.

E. Representació gràfica radial de les preguntes de la regió

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.



*a les preguntes 2, 9, 20 i 22 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu

F. Comentarís Regió Sanitària de Barcelona Nord

Aquest any, hem utilitzat un nou instrument per a la realització del treball de camp: les enquestes "en línea". A diferència del 2003 i 2007 el mètode emprat ha consistit en la realització de les enquestes mitjançant un dispositiu informàtic fet que ha ocasionat que fossin els centres els responsables de la realització d'aquestes. Per altra banda, una diferència també important respecte al 2003 i 2007 ha sigut la remodelació del qüestionari cosa que ha canviat considerablement les preguntes i el seu ordre. Això ha suposat que de les 32 preguntes del qüestionari antic només s'hagin mantingut 24 en el 2010.

En síntesi, l'estudi realitzat amb aquesta nova sistemàtica permet la comparació entre les preguntes que són iguals, però cal tenir present que en el moment de la validació encara que sigui a nivell de pregunta individual, l'ordre podria veure's afectat, donant un resultat amb alguna diferència. Tot i això, es permet seguir utilitzant el qüestionari per a centrar els punts que cal millorar.

F.1. Els centres sociosanitaris de la Regió Sanitària de Barcelona Nord. Relació dels centres participants a l'estudi.

En la següent taula es presenten el total de centres de la RS de Barcelona Nord i la seva relació final amb l'estudi.

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Barcelona Nord	Hospital de l'Esperit Sant		
	Fundació Privada Hospital de Mollet		
	Hospital de Sant Celoni		
	Residència Verge del Puig		
	Hospital General de Granollers		
	Residència de l'Atmetlla		
	Residència Geriàtrica l'Estada		
	Casal de Curació		
	Centre Vallparadís		
	Residència Santa Susanna	19	
	Centre Geriàtric del Maresme	45	Descriptiu
	Residència Can Torras	57	Descriptiu
	Antic Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena	45	Descriptiu
	Centre Assistencial Doctor Emili Mira i López	21	
	Hospital Terrassa/Sant Llàtzer	23	
	Centre Sociosanitari el Carme	83	Comparatiu
	Albada Centre Sociosanitari		
	Hospital Sant Llàtzer	20	
		313	

*Els centres de més de 60 enquestes obtenen un informe propi comparatiu amb Catalunya, els que en tenen més de 30 un de descriptiu i els que no hagin arribat a 30 enquestes no obtenen cap informe.