



**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:
Consorci Sanitari de Barcelona**

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



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Consorci Sanitari de Barcelona

A.1. Descripció de la població enquestada

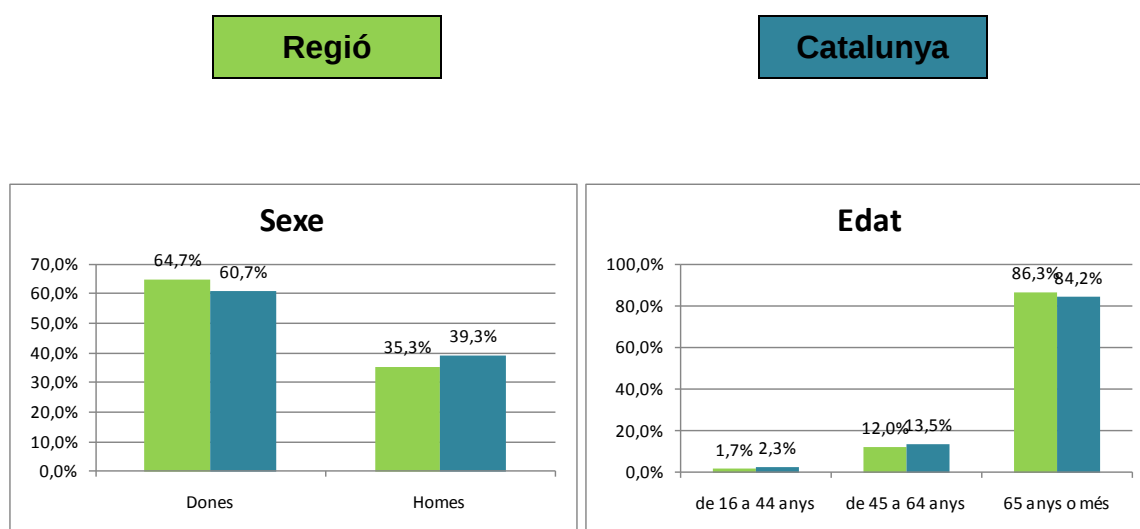
El nombre total de casos a la Regió Sanitària del Consorci Sanitari de Barcelona ha sigut de 292.

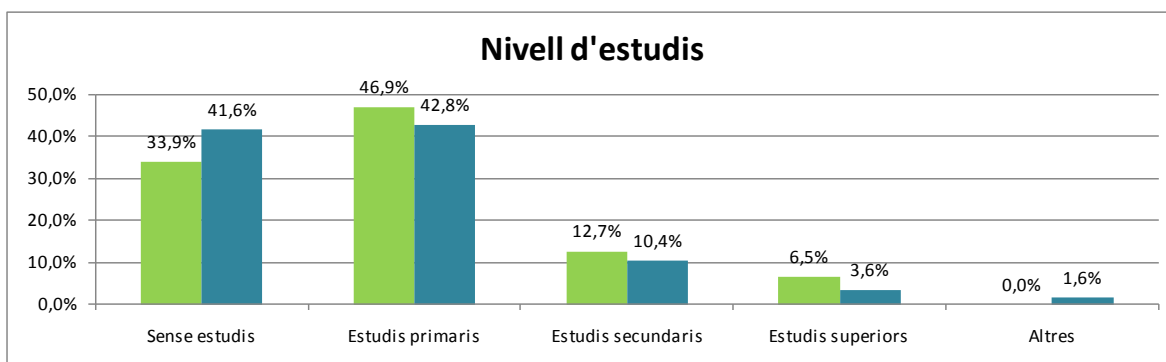
Estan distribuïts de la següent manera:

	Enquestes	%
Centre Sociosanitari Mutuam Güell	47	2,0%
Clínica Barceloneta	80	3,4%
Centre Fòrum	81	3,5%
Parc Sanitari Pere Virgili	84	3,6%
Total CSB	292	12,6%
Catalunya	2322	100,0%

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

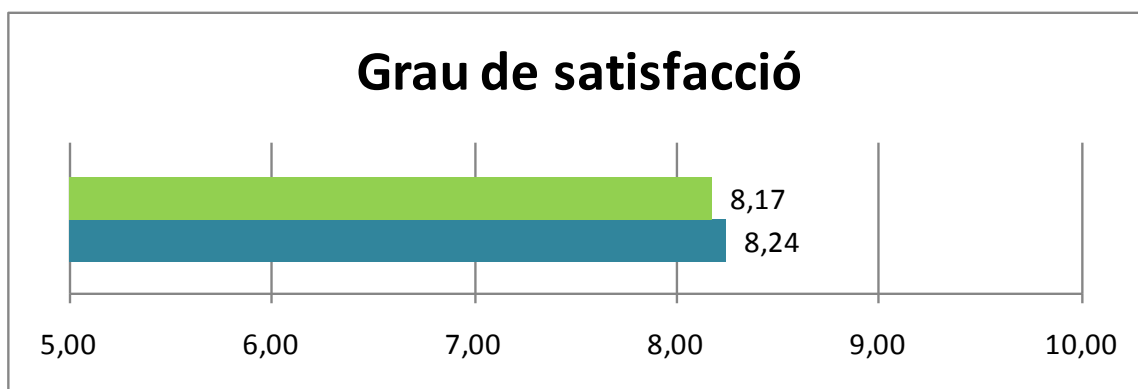
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



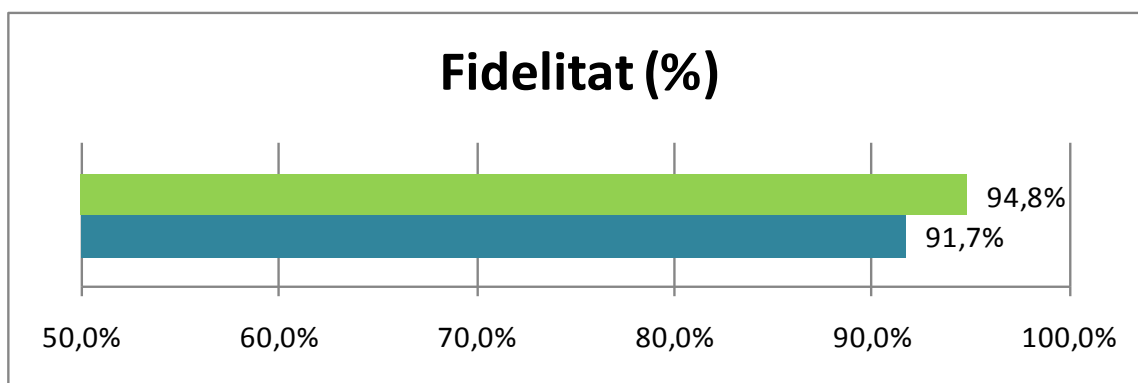


B. Anàlisi de la Satisfacció global

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 290 NS/NC 2	Perfecta	17,2%	14,9%	
	Molt bé	30,0%	36,0%	
	Bé	45,5%	41,6%	
	Regular	6,2%	6,7%	
	Malament	1,0%	0,7%	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? N 271 NS/NC 0 Tinc Habitació individual 21	Mai o gairebé mai	74,9%	81,2%	
	Poques vegades	18,8%	13,0%	
	Sovint	3,3%	3,6%	
	Gairebé sempre	1,8%	0,9%	
	Sempre	1,1%	1,3%	
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.) N 292 NS/NC 0	Perfecta	14,7%	15,1%	
	Molt bona	26,4%	30,7%	
	Bona	42,8%	39,6%	
	Regular	14,0%	12,7%	
	Malament	2,1%	1,9%	
P4 Valori la comoditat del llit N 292 NS/NC 0	Perfecta	16,4%	15,4%	
	Molt bona	29,1%	30,3%	
	Bona	45,9%	43,3%	
	Regular	6,5%	9,0%	
	Malament	2,1%	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 290 NS/NC 2	Perfecte	2,1%	6,0%	
	Molt bé	12,4%	18,9%	
	Bé	31,7%	40,3%	
	Regular	35,2%	26,1%	
	Malament	18,6%	8,6%	
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc. N 291 NS/NC 1	Perfectes	5,2%	5,9%	
	Molt bé	17,9%	21,7%	
	Bé	55,7%	56,1%	
	Regular	19,2%	14,6%	
	Malament	2,1%	1,8%	
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres? N 292 NS/NC 0	Si	67,5%	76,3%	
	No	32,5%	23,7%	
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? N 148 NS/NC 49	Si	58,1%	46,1%	
	No	41,9%	53,9%	
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia? N 272 NS/NC 20	Sempre	37,1%	37,4%	
	Gairebé sempre	15,1%	17,2%	
	Sovint	17,3%	20,3%	
	Poques vegades	14,3%	15,0%	
	Mai o gairebé mai	16,2%	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 270 NS/NC 22	Mai o gairebé mai	71,9%	75,4%	
	Poques vegades	15,6%	14,8%	
	Sovint	3,0%	4,3%	
	Gairebé sempre	3,0%	2,5%	
	Sempre	6,7%	3,0%	
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 291 NS/NC 1	Sempre	66,7%	66,7%	
	Gairebé sempre	20,6%	21,5%	
	Sovint	9,6%	9,0%	
	Poques vegades	2,4%	2,5%	
	Mai o gairebé mai	0,7%	0,3%	
P11 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia? N 258 NS/NC 34	Perfectament	38,4%	22,4%	
	Molt bé	24,8%	30,5%	
	Bé	27,1%	37,1%	
	Regular	7,8%	8,1%	
	Malament	1,9%	1,8%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 287 NS/NC 5	Perfecte	39,7%	28,7%	
	Molt bé	32,8%	38,6%	
	Bé	24,0%	29,1%	
	Regular	3,1%	2,9%	
	Malament	0,3%	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 271 NS/NC 21	Perfecta	32,5%	19,4%	
	Molt bona	27,7%	35,2%	
	Bona	32,5%	37,9%	
	Regular	6,6%	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 287 NS/NC 5	Perfecta	15,3%	18,0%	
	Molt bona	39,7%	40,3%	
	Bona	37,3%	35,3%	
	Regular	7,0%	5,9%	
	Malament	0,7%	0,5%	
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? N 252 NS/NC 1 No truco mai 39	Molt curt	1,6%	6,8%	
	Curt	14,7%	22,5%	
	Normal	53,6%	54,0%	
	Llarg	23,0%	12,9%	
	Molt llarg	7,1%	3,8%	
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? N 250 NS/NC 2 No necessito ajuda 40	Perfecta	14,0%	16,5%	
	Molt bona	35,6%	39,3%	
	Bona	45,2%	39,5%	
	Regular	4,0%	4,2%	
	Malament	1,2%	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 286 NS/NC 6	Perfecte	15,4%	15,2%	
	Molt bé	38,8%	38,1%	
	Bé	41,6%	41,6%	
	Regular	3,5%	4,5%	
	Malament	0,7%	0,7%	
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè? N 292 NS/NC 0	Sempre	54,5%	61,2%	
	Gairebé sempre	30,5%	26,8%	
	Sovint	11,6%	10,3%	
	Poques vegades	1,7%	1,4%	
	Mai o gairebé mai	1,7%	0,3%	

Enunciat	CATEGORIES	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P19 Ha tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies?	Si	49,0%	47,2%	
N 292 NS/NC 0	No	51,0%	52,8%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor?	Perfecta	32,9%	14,9%	
N 140 NS/NC 2	Molt bé	33,6%	35,7%	
	Bé	22,1%	37,1%	
	Regular	7,9%	9,5%	
	Malament	3,6%	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital?	Mai o gairebé mai	31,3%	34,9%	
N 291 NS/NC 1	Poques vegades	26,8%	29,8%	
	Sovint	14,4%	19,8%	
	Gairebé sempre	12,4%	8,4%	
	Sempre	15,1%	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social?	Si	42,1%	57,8%	
N 292 NS/NC 0	No	57,9%	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social?	Perfecta	35,7%	16,4%	
N 115 NS/NC 8	Molt bona	28,7%	39,5%	
	Bona	26,1%	40,1%	
	Regular	7,8%	3,7%	
	Malament	1,7%	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació	No, tinc la que necessito	83,4%	83,9%	
N 277 NS/NC 15	Si	16,6%	16,1%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital?	Valor	8,17	8,24	
N 292 NS/NC 0	Desviació estàndard	1,60	1,47	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	94,8%	91,7%	
N 289 NS/NC 3	No	2,1%	2,7%	
	No n'estic segur/a	3,1%	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.

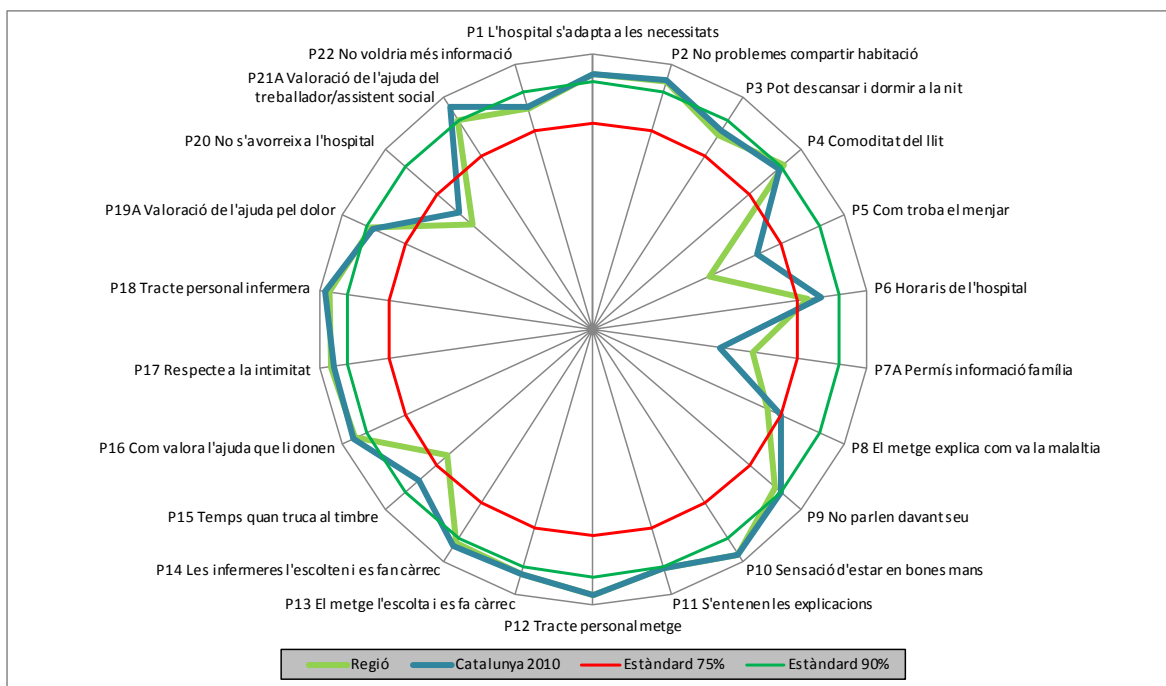
Pregunta resumida	Regió	Catalunya	Diferència
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	92,8%	92,6%	0,2%
P2 No problemes compartir habitació	93,7%	94,2%	-0,4%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	83,9%	85,4%	-1,5%
P4 Comoditat del llit	91,4%	89,0%	2,4%
P5 Com troba el menjar	46,2%	65,2%	-19,0%
P6 Horaris de l'hospital	78,7%	83,6%	-4,9%
P7A Permis informació família	58,1%	46,1%	12,0%
P8 El metge explica com va la malaltia	69,5%	74,8%	-5,3%
P9 No parlen davant seu	87,4%	90,2%	-2,8%
P10 Sensació d'estar en bones mans	96,9%	97,2%	-0,3%
P11 S'entenen les explicacions	90,3%	90,0%	0,3%
P12 Tracte personal metge	96,5%	96,4%	0,1%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,6%	92,5%	0,1%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	92,3%	93,6%	-1,2%
P15 Temps quan truca al timbre	69,8%	83,3%	-13,4%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	94,8%	95,3%	-0,5%
P17 Respecte a la intimitat	95,8%	94,9%	0,9%
P18 Tracte personal infermera	96,6%	98,3%	-1,7%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	88,6%	87,8%	0,8%
P20 No s'avorreix a l'hospital	58,1%	64,7%	-6,6%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	90,4%	95,9%	-5,5%
P22 No voldria més informació	83,4%	83,9%	-0,5%
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,17	8,24	-0,07
P102 Si pogués triar tornaria a venir a aquests hospital	94,8%	91,7%	3,1%

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 del Consorci Sanitari de Barcelona

Aquest any, hem utilitzat un nou instrument per a la realització del treball de camp: les enquestes "en línia". 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 del Consorci Sanitari de Barcelona. Relació dels centres participants a l'estudi.

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

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Consorci Sanitari Barcelona	Alberg de Sant Joan de Déu		
	Residència Regina Sar		
	Residència Aidar		
	Sar la Salut		
	Clínica Solarium		
	Hospital Mare de Déu de la Mercè		
	Euroresidències Les Corts		
	Serveis Clínics		
	Residència Geriàtrica Coroleu		
	Centre Sociosanitari Sant Jordi de la Vall d'Hebron		
	Hospital Evangèlic		
	Clínica Secretari Coloma		
	Clínica Figarola Pera		
	Centre Sociosanitari Mutuma Güell	47	Descriptiu
	Centre Sociosanitari Bonanova		
	Clínica Barceloneta	80	Comparatiu
	Centre Fòrum	81	Comparatiu
	Centre Sociosanitari Palau		
	Parc Sanitari Pere Virgili	84	Comparatiu
	Clínica Provença		
	Fundació Privada Conviure Barcelona		
	Hospital Clínic Provincial		
	Hospita Evangèlic (Antiga Carmelitana)		
	Hospital de l'Esperança		
		292	

*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.