



**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:
Alt Pirineu i Aran**

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



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Alt Pirineu i Aran

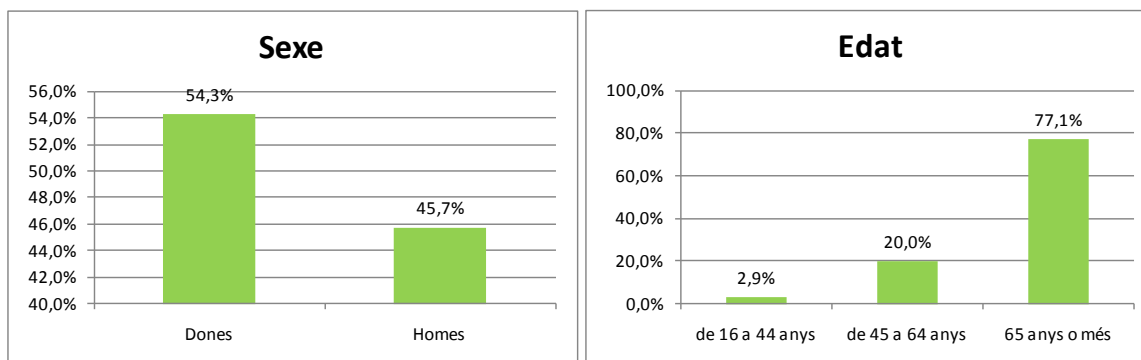
A.1. Descripció de la població enquestada

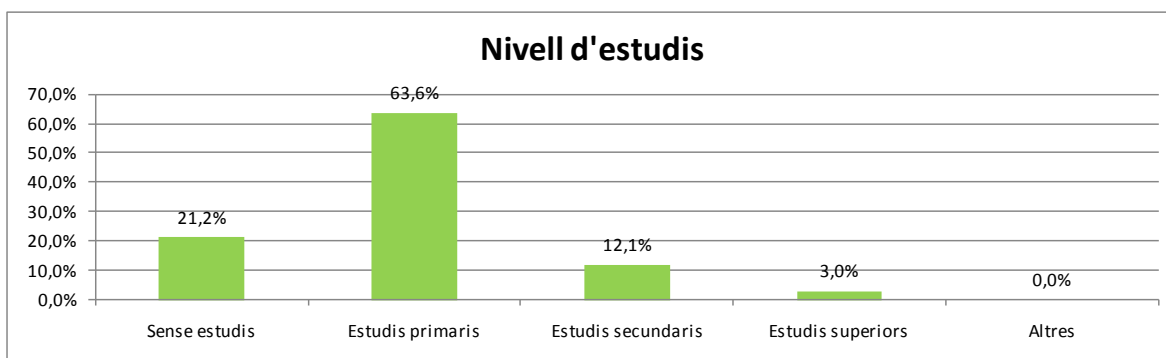
El nombre total de casos a la Regió Sanitària de l'Alt Pirineu i Aran ha sigut de 35. Estan distribuïts de la següent manera:

	Enquestes	%
Fundació Sant Hospital	12	0,5%
Hospital de Puigcerdà	14	0,6%
Hospital Comarcal del Pallars	9	0,4%
Total Alt Pirineu i Aran	35	1,5%
Catalunya	2322	100,0%

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

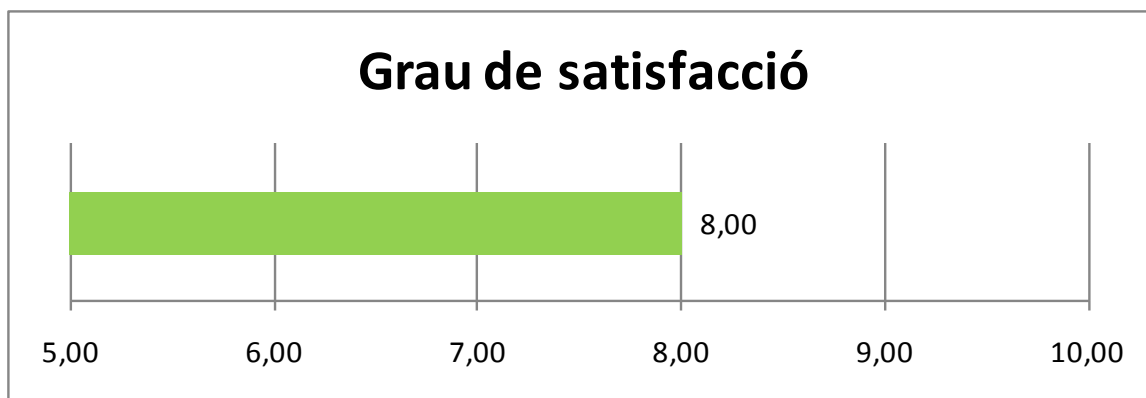
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



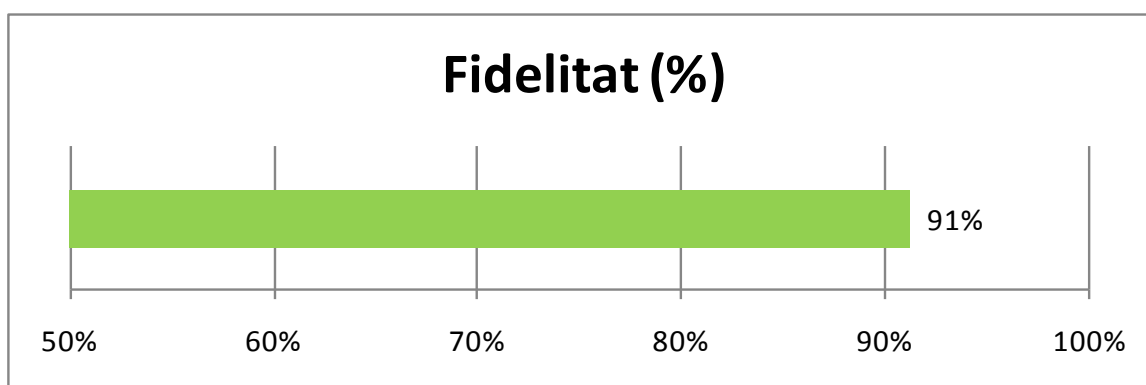


B. Anàlisi de la Satisfacció global

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	Distribució de respostes
P1 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar? (diria que de manera...) N 35 NS/NC 0	Perfecta	22,9%	
	Molt bé	34,3%	
	Bé	42,9%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? N 26 NS/NC 0 Tinc Habitació individual 9	Mai o gairebé mai	88,5%	
	Poques vegades	11,5%	
	Sovint	0,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sempre	0,0%	
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.) N 35 NS/NC 0	Perfecta	22,9%	
	Molt bona	40,0%	
	Bona	31,4%	
	Regular	5,7%	
	Malament	0,0%	
P4 Valori la comoditat del llit N 35 NS/NC 0	Perfecta	14,3%	
	Molt bona	5,7%	
	Bona	71,4%	
	Regular	8,6%	
	Malament	0,0%	
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 34 NS/NC 1	Perfecte	11,8%	
	Molt bé	17,6%	
	Bé	58,8%	
	Regular	11,8%	
	Malament	0,0%	
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc. N 34 NS/NC 1	Perfectes	5,9%	
	Molt bé	23,5%	
	Bé	52,9%	
	Regular	11,8%	
	Malament	5,9%	
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres? N 35 NS/NC 0	Si	88,6%	
	No	11,4%	
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? N 25 NS/NC 6	Si	56,0%	
	No	44,0%	
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia? N 34 NS/NC 1	Sempre	50,0%	
	Gairebé sempre	17,6%	
	Sovint	20,6%	
	Poques vegades	8,8%	
	Mai o gairebé mai	2,9%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P9 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos? N 30 NS/NC 5	Mai o gairebé mai	70,0%	
	Poques vegades	20,0%	
	Sovint	0,0%	
	Gairebé sempre	10,0%	
	Sempre	0,0%	
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 34 NS/NC 1	Sempre	79,4%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	2,9%	
	Poques vegades	5,9%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	
P11 Com s'entenen les explicacions que li dona el metge sobre la seva malaltia? N 33 NS/NC 2	Perfectament	18,2%	
	Molt bé	45,5%	
	Bé	30,3%	
	Regular	6,1%	
	Malament	0,0%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 35 NS/NC 0	Perfecte	34,3%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	25,7%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
P13 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N 33 NS/NC 2	Perfecta	21,2%	
	Molt bona	48,5%	
	Bona	24,2%	
	Regular	6,1%	
	Malament	0,0%	
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 34 NS/NC 1	Perfecta	14,7%	
	Molt bona	50,0%	
	Bona	29,4%	
	Regular	5,9%	
	Malament	0,0%	
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? N 32 NS/NC 1 No truco mai 2	Molt curt	9,4%	
	Curt	25,0%	
	Normal	62,5%	
	Llarg	0,0%	
	Molt llarg	3,1%	
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? N 32 NS/NC 0 No necessito ajuda 3	Perfecta	15,6%	
	Molt bona	50,0%	
	Bona	34,4%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
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 35 NS/NC 0	Perfecte	22,9%	
	Molt bé	34,3%	
	Bé	34,3%	
	Regular	8,6%	
	Malament	0,0%	
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè? N 35 NS/NC 0	Sempre	60,0%	
	Gairebé sempre	20,0%	
	Sovint	20,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P19 Ha tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies? N 35 NS/NC 0	Si	45,7%	
	No	54,3%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor? N 14 NS/NC 2	Perfecta	28,6%	
	Molt bé	42,9%	
	Bé	21,4%	
	Regular	7,1%	
	Malament	0,0%	
P20 S'avorreix a l'hospital? N 35 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	8,6%	
	Poques vegades	48,6%	
	Sovint	20,0%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sempre	11,4%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social? N 35 NS/NC 0	Si	74,3%	
	No	25,7%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social? N 26 NS/NC 0	Perfecta	15,4%	
	Molt bona	61,5%	
	Bona	23,1%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació N 30 NS/NC 5	No, tinc la que necessito	73,3%	
	Si	26,7%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital? N 35 NS/NC 0	Valor	8,00	
	Desviació estàndard	1,51	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? N 34 NS/NC 1	Si	91,2%	
	No	2,9%	
	No n'estic segur/a	5,9%	

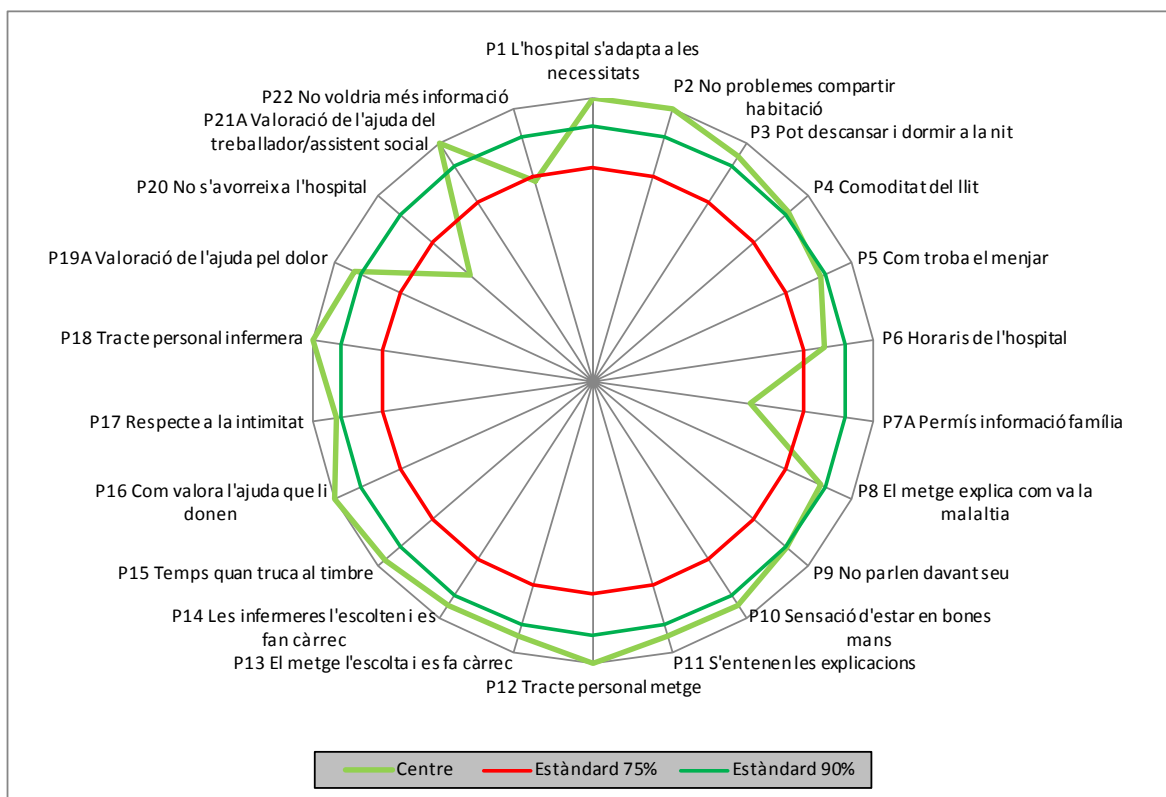
D. Indicador positiu: Anàlisi per regió

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	Indicador positiu
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	100,0%
P2 No problemes compartir habitació	100,0%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	94,3%
P4 Comoditat del llit	91,4%
P5 Com troba el menjar	88,2%
P6 Horaris de l'hospital	82,4%
P7A Permís informació família	56,0%
P8 El metge explica com va la malaltia	88,2%
P9 No parlen davant seu	90,0%
P10 Sensació d'estar en bones mans	94,1%
P11 S'entenen les explicacions	93,9%
P12 Tracte personal metge	100,0%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	93,9%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	94,1%
P15 Temps quan truca al timbre	96,9%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	100,0%
P17 Respecte a la intimitat	91,4%
P18 Tracte personal infermera	100,0%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	92,9%
P20 No s'avorreix a l'hospital	57,1%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	100,0%
P22 No voldria més informació	73,3%

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. Comentaris Regió Sanitària de l'Alt Pirineu i Aran

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 de l'Alt Pirineu i Aran. Relació dels centres participants a l'estudi.

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

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Alt Pirineu i Aran	Hospital Comarcal del Pallars	9	
	Fundació Sant Hospital (La Seu)	12	
	Hospital de Puigcerdà	14	
		35	

*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.