



**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:
Tarragona**

Àrea de Serveis i Qualitat

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Tarragona

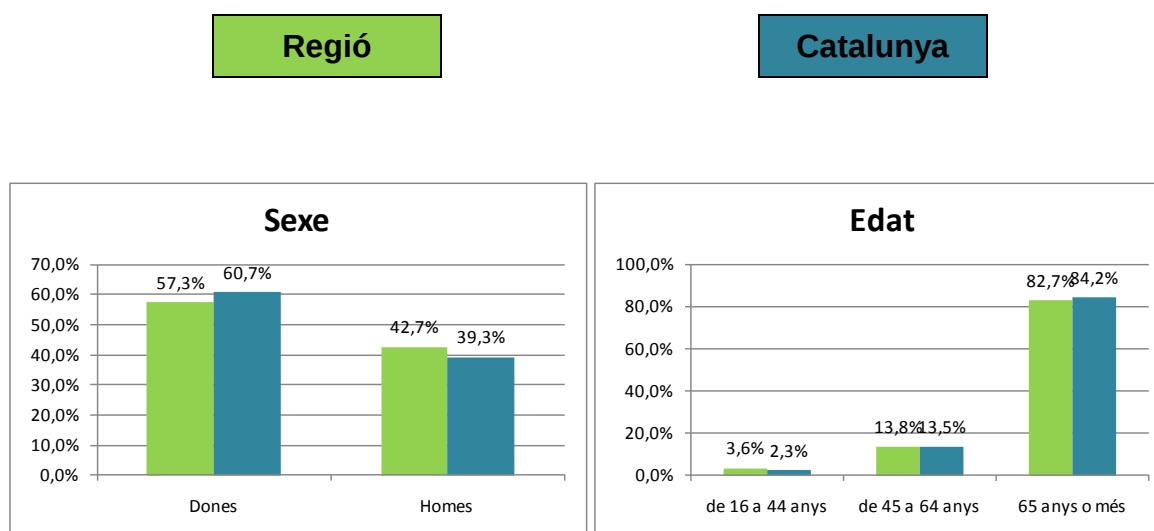
A.1. Descripció de la població enquestada

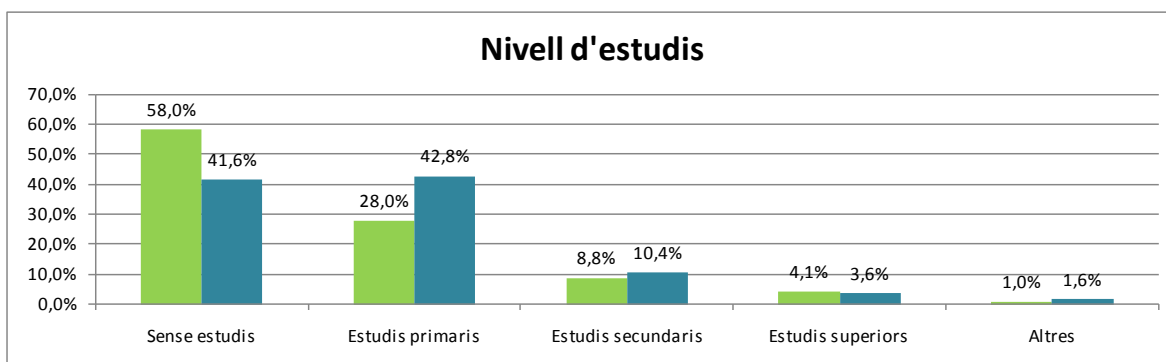
El nombre total de casos a la Regió Sanitària de Tarragona ha sigut de 225. Estan distribuïts de la següent manera:

	Enquestes	%
Pius Hospital	18	0,8%
Hospital Sociosanitari Francolí	81	3,5%
Residència Monterols	15	0,6%
Policlínica Comarcal del Vendrell	48	2,1%
Centre Sociosanitari Ciutat de Reus	24	1,0%
Centre Sociosanitari Residència Salou	14	0,6%
Residència Llevant	25	1,1%
Total Tarragona	225	9,7%
Catalunya	2322	100,0%

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

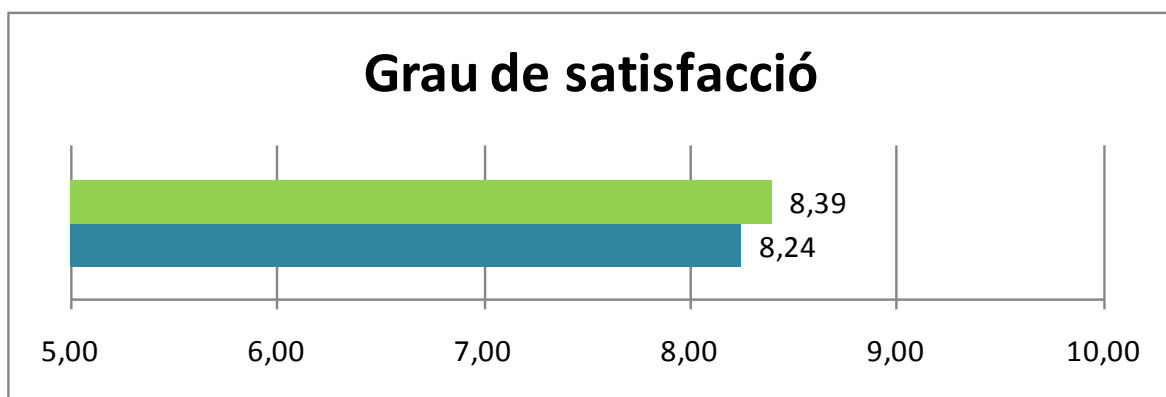
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



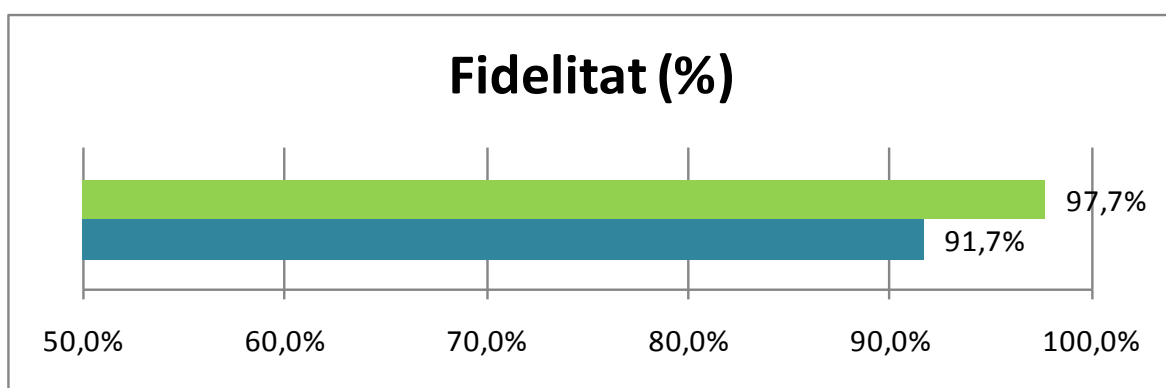


B. Anàlisi de la Satisfacció global

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 223 NS/NC 2	Perfecta	17,0%	14,9%	
	Molt bé	50,2%	36,0%	
	Bé	27,8%	41,6%	
	Regular	4,9%	6,7%	
	Malament	0,0%	0,7%	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? N 205 NS/NC 0 Tinc Habitació individual 20	Mai o gairebé mai	86,3%	81,2%	
	Poques vegades	9,3%	13,0%	
	Sovint	2,9%	3,6%	
	Gairebé sempre	0,5%	0,9%	
	Sempre	1,0%	1,3%	
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.) N 225 NS/NC 0	Perfecta	20,4%	15,1%	
	Molt bona	48,9%	30,7%	
	Bona	26,7%	39,6%	
	Regular	4,0%	12,7%	
	Malament	0,0%	1,9%	
P4 Valori la comoditat del llit N 225 NS/NC 0	Perfecta	15,6%	15,4%	
	Molt bona	46,7%	30,3%	
	Bona	31,6%	43,3%	
	Regular	4,9%	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 223 NS/NC 2	Perfecte	9,9%	6,0%	
	Molt bé	37,2%	18,9%	
	Bé	36,8%	40,3%	
	Regular	13,9%	26,1%	
	Malament	2,2%	8,6%	
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc. N 223 NS/NC 2	Perfectes	6,3%	5,9%	
	Molt bé	39,5%	21,7%	
	Bé	44,4%	56,1%	
	Regular	9,9%	14,6%	
	Malament	0,0%	1,8%	
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres? N 225 NS/NC 0	Si	77,3%	76,3%	
	No	22,7%	23,7%	
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? N 150 NS/NC 23	Si	80,0%	46,1%	
	No	20,0%	53,9%	
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia? N 225 NS/NC 0	Sempre	62,2%	37,4%	
	Gairebé sempre	12,9%	17,2%	
	Sovint	18,7%	20,3%	
	Poques vegades	4,4%	15,0%	
	Mai o gairebé mai	1,8%	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 223 NS/NC 2	Mai o gairebé mai	88,8%	75,4%	
	Poques vegades	3,6%	14,8%	
	Sovint	0,0%	4,3%	
	Gairebé sempre	0,9%	2,5%	
	Sempre	6,7%	3,0%	
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 224 NS/NC 1	Sempre	76,8%	66,7%	
	Gairebé sempre	12,5%	21,5%	
	Sovint	10,7%	9,0%	
	Poques vegades	0,0%	2,5%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	0,3%	
P11 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia? N 222 NS/NC 3	Perfectament	32,9%	22,4%	
	Molt bé	37,8%	30,5%	
	Bé	25,2%	37,1%	
	Regular	4,1%	8,1%	
	Malament	0,0%	1,8%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 224 NS/NC 1	Perfecte	39,3%	28,7%	
	Molt bé	42,4%	38,6%	
	Bé	17,0%	29,1%	
	Regular	1,3%	2,9%	
	Malament	0,0%	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 224 NS/NC 1	Perfecta	24,6%	19,4%	
	Molt bona	48,2%	35,2%	
	Bona	25,4%	37,9%	
	Regular	1,8%	6,3%	
	Malament	0,0%	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 224 NS/NC 1	Perfecta	16,5%	18,0%	
	Molt bona	50,0%	40,3%	
	Bona	30,4%	35,3%	
	Regular	2,7%	5,9%	
	Malament	0,4%	0,5%	
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? N 207 NS/NC 1 No truco mai 17	Molt curt	5,3%	6,8%	
	Curt	35,7%	22,5%	
	Normal	49,3%	54,0%	
	Llarg	9,7%	12,9%	
	Molt llarg	0,0%	3,8%	
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? N 199 NS/NC 1 No necessito ajuda 25	Perfecta	14,1%	16,5%	
	Molt bona	51,3%	39,3%	
	Bona	31,7%	39,5%	
	Regular	3,0%	4,2%	
	Malament	0,0%	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 217 NS/NC 8	Perfecte	14,7%	15,2%	
	Molt bé	43,8%	38,1%	
	Bé	39,2%	41,6%	
	Regular	1,8%	4,5%	
	Malament	0,5%	0,7%	
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè? N 224 NS/NC 1	Sempre	71,9%	61,2%	
	Gairebé sempre	19,6%	26,8%	
	Sovint	8,0%	10,3%	
	Poques vegades	0,4%	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	40,0%	47,2%	
N 225 NS/NC 0	No	60,0%	52,8%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor?	Perfecta	21,6%	14,9%	
N 88 NS/NC 2	Molt bé	45,5%	35,7%	
	Bé	30,7%	37,1%	
	Regular	1,1%	9,5%	
	Malament	1,1%	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital?	Mai o gairebé mai	39,5%	34,9%	
N 223 NS/NC 2	Poques vegades	37,7%	29,8%	
	Sovint	15,2%	19,8%	
	Gairebé sempre	5,4%	8,4%	
	Sempre	2,2%	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social?	Si	84,0%	57,8%	
N 225 NS/NC 0	No	16,0%	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social?	Perfecta	15,4%	16,4%	
N 188 NS/NC 1	Molt bona	47,9%	39,5%	
	Bona	36,7%	40,1%	
	Regular	0,0%	3,7%	
	Malament	0,0%	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació	No, tinc la que necessito	93,7%	83,9%	
N 221 NS/NC 4	Si	6,3%	16,1%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital?	Valor	8,39	8,24	
N 225 NS/NC 0	Desviació estàndard	1,25	1,47	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	97,7%	91,7%	
N 220 NS/NC 5	No	0,0%	2,7%	
	No n'estic segur/a	2,3%	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.

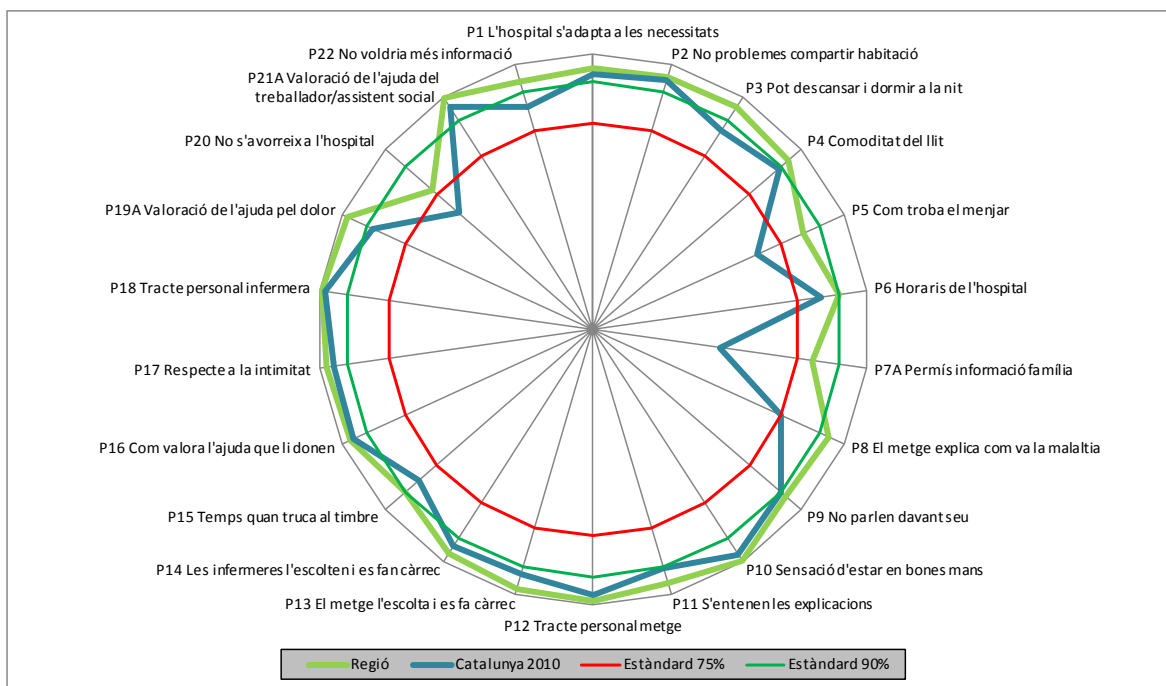
Pregunta resumida	Regió	Catalunya	Diferència
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	95,1%	92,6%	2,5%
P2 No problemes compartir habitació	95,6%	94,2%	1,4%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	96,0%	85,4%	10,6%
P4 Comoditat del llit	93,8%	89,0%	4,7%
P5 Com troba el menjar	83,9%	65,2%	18,6%
P6 Horaris de l'hospital	90,1%	83,6%	6,5%
P7A Permis informació família	80,0%	46,1%	33,9%
P8 El metge explica com va la malaltia	93,8%	74,8%	19,0%
P9 No parlen davant seu	92,4%	90,2%	2,2%
P10 Sensació d'estar en bones mans	100,0%	97,2%	2,8%
P11 S'entenen les explicacions	95,9%	90,0%	5,9%
P12 Tracte personal metge	98,7%	96,4%	2,2%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	98,2%	92,5%	5,7%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	96,9%	93,6%	3,3%
P15 Temps quan truca al timbre	90,3%	83,3%	7,1%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	97,0%	95,3%	1,7%
P17 Respecte a la intimitat	97,7%	94,9%	2,8%
P18 Tracte personal infermera	99,6%	98,3%	1,3%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	97,7%	87,8%	9,9%
P20 No s'avorreix a l'hospital	77,1%	64,7%	12,5%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	100,0%	95,9%	4,1%
P22 No voldria més informació	93,7%	83,9%	9,8%
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,39	8,24	0,15
P102 Si pogués triar tornaria a venir a aquests hospital	97,7%	91,7%	6,0%

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

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament 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 Tarragona

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 Tarragona. Relació dels centres participants a l'estudi.

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

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Tarragona	Residència Vila-Seca		
	Centre Sociosanitari Residència Salou	14	
	Hospital Universitari Sant Joan		
	Centre Sociosanitari Ciutat de Reus	24	
	Residència Llevant	25	
	Policlínica Comarcal el Vendrell	48	Descriptiu
	Pius Hospital	18	
	Residència Monterols	15	
	Hospital Sociosanitari Francolí	81	Comparatiu
		225	

*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.