



**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:
Terres de l'Ebre**

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



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Terres de l'Ebre

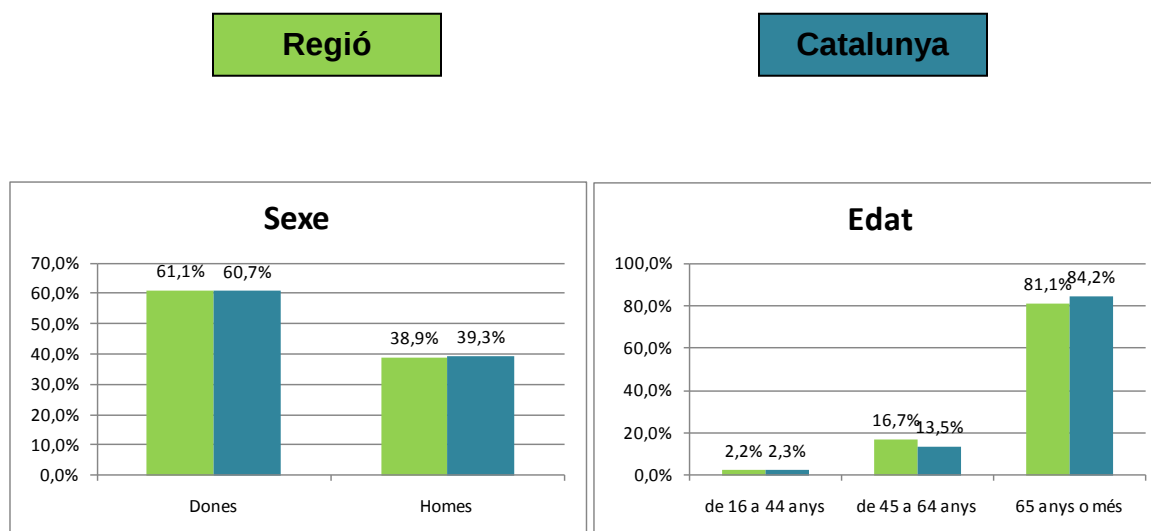
A.1. Descripció de la població enquestada

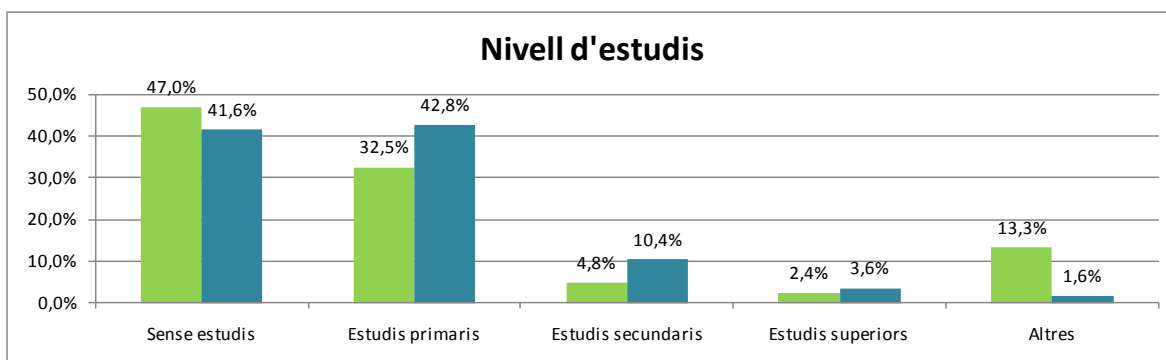
El nombre total de casos a la Regió Sanitària de Terres de l'Ebre ha sigut de 90. Estan distribuïts de la següent manera:

	Enquestes	%
Hospital Comarcal Mora d'Ebre	7	0,3%
Hospital de la Santa Creu de Tortosa	83	3,6%
Total Terres de l'Ebre	90	3,9%
Catalunya	2322	100,0%

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

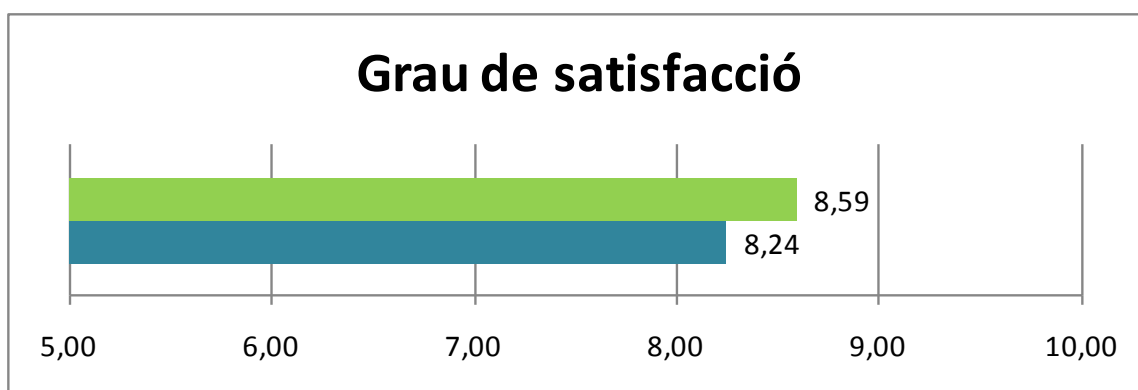
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



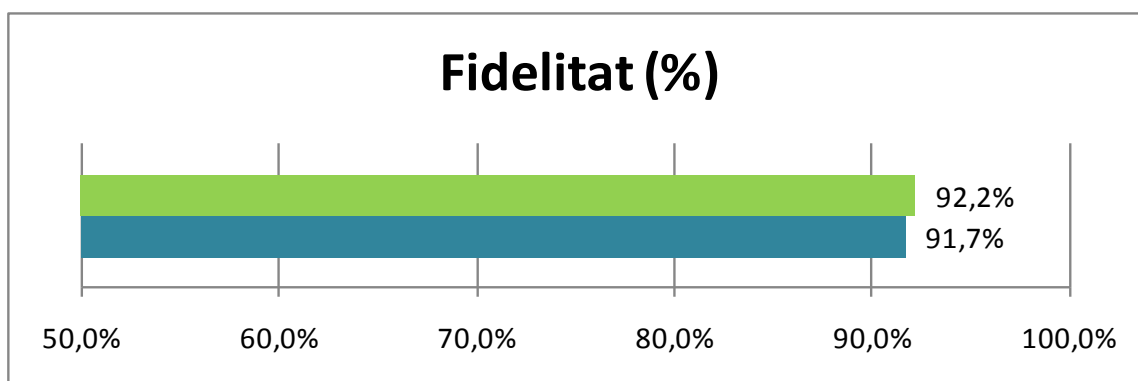


B. Anàlisi de la Satisfacció global

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 90 NS/NC 0	Perfecta	18,9%	14,9%	
	Molt bé	41,1%	36,0%	
	Bé	31,1%	41,6%	
	Regular	6,7%	6,7%	
	Malament	2,2%	0,7%	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? N 89 NS/NC 0 Tinc Habitació individual 1	Mai o gairebé mai	75,3%	81,2%	
	Poques vegades	18,0%	13,0%	
	Sovint	4,5%	3,6%	
	Gairebé sempre	0,0%	0,9%	
	Sempre	2,2%	1,3%	
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.) N 90 NS/NC 0	Perfecta	21,1%	15,1%	
	Molt bona	30,0%	30,7%	
	Bona	31,1%	39,6%	
	Regular	16,7%	12,7%	
	Malament	1,1%	1,9%	
P4 Valori la comoditat del llit N 90 NS/NC 0	Perfecta	30,0%	15,4%	
	Molt bona	36,7%	30,3%	
	Bona	30,0%	43,3%	
	Regular	1,1%	9,0%	
	Malament	2,2%	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 89 NS/NC 1	Perfecte	14,6%	6,0%	
	Molt bé	29,2%	18,9%	
	Bé	27,0%	40,3%	
	Regular	22,5%	26,1%	
	Malament	6,7%	8,6%	
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc. N 90 NS/NC 0	Perfectes	13,3%	5,9%	
	Molt bé	24,4%	21,7%	
	Bé	47,8%	56,1%	
	Regular	12,2%	14,6%	
	Malament	2,2%	1,8%	
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres? N 90 NS/NC 0	Si	68,9%	76,3%	
	No	31,1%	23,7%	
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? N 47 NS/NC 15	Si	61,7%	46,1%	
	No	38,3%	53,9%	
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia? N 88 NS/NC 2	Sempre	43,2%	37,4%	
	Gairebé sempre	19,3%	17,2%	
	Sovint	6,8%	20,3%	
	Poques vegades	13,6%	15,0%	
	Mai o gairebé mai	17,0%	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?	Mai o gairebé mai	77,6%	75,4%	
	Poques vegades	10,6%	14,8%	
	Sovint	2,4%	4,3%	
	Gairebé sempre	5,9%	2,5%	
	Sempre	3,5%	3,0%	
N 85 NS/NC 5				
P10 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	68,9%	66,7%	
	Gairebé sempre	20,0%	21,5%	
	Sovint	5,6%	9,0%	
	Poques vegades	3,3%	2,5%	
	Mai o gairebé mai	2,2%	0,3%	
N 90 NS/NC 0				
P11 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	Perfectament	35,9%	22,4%	
	Molt bé	23,1%	30,5%	
	Bé	25,6%	37,1%	
	Regular	10,3%	8,1%	
	Malament	5,1%	1,8%	
N 78 NS/NC 12				
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè?	Perfecte	29,6%	28,7%	
	Molt bé	35,8%	38,6%	
	Bé	22,2%	29,1%	
	Regular	3,7%	2,9%	
	Malament	8,6%	0,7%	
N 81 NS/NC 9				
P13 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	30,4%	19,4%	
	Molt bona	31,6%	35,2%	
	Bona	21,5%	37,9%	
	Regular	6,3%	6,3%	
	Malament	10,1%	1,2%	
N 79 NS/NC 11				
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?	Perfecta	33,7%	18,0%	
	Molt bona	38,2%	40,3%	
	Bona	21,3%	35,3%	
	Regular	5,6%	5,9%	
	Malament	1,1%	0,5%	
N 89 NS/NC 1				
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre?	Molt curt	5,1%	6,8%	
	Curt	10,2%	22,5%	
	Normal	66,1%	54,0%	
	Llarg	10,2%	12,9%	
	Molt llarg	8,5%	3,8%	
N 59 NS/NC 0				
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	Perfecta	28,4%	16,5%	
	Molt bona	47,7%	39,3%	
	Bona	23,9%	39,5%	
	Regular	0,0%	4,2%	
	Malament	0,0%	0,5%	
N 88 NS/NC 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	Perfecte	23,6%	15,2%	
	Molt bé	51,7%	38,1%	
	Bé	21,3%	41,6%	
	Regular	3,4%	4,5%	
	Malament	0,0%	0,7%	
N 89 NS/NC 1				
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	Sempre	66,7%	61,2%	
	Gairebé sempre	23,3%	26,8%	
	Sovint	7,8%	10,3%	
	Poques vegades	2,2%	1,4%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	0,3%	
N 90 NS/NC 0				

Enunciat	CATEGORIES	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P19 Ha tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies?	Si	25,6%	47,2%	
N 90 NS/NC 0	No	74,4%	52,8%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor?	Perfecta	13,0%	14,9%	
N 23 NS/NC 0	Molt bé	39,1%	35,7%	
	Bé	26,1%	37,1%	
	Regular	8,7%	9,5%	
	Malament	13,0%	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital?	Mai o gairebé mai	40,7%	34,9%	
N 86 NS/NC 4	Poques vegades	31,4%	29,8%	
	Sovint	18,6%	19,8%	
	Gairebé sempre	4,7%	8,4%	
	Sempre	4,7%	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social?	Si	48,9%	57,8%	
N 90 NS/NC 0	No	51,1%	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social?	Perfecta	25,6%	16,4%	
N 43 NS/NC 1	Molt bona	34,9%	39,5%	
	Bona	30,2%	40,1%	
	Regular	9,3%	3,7%	
	Malament	0,0%	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació	No, tinc la que necessito	87,2%	83,9%	
N 86 NS/NC 4	Si	12,8%	16,1%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital?	Valor	8,59	8,24	
N 90 NS/NC 0	Desviació estàndard	1,39	1,47	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?	Si	92,2%	91,7%	
N 90 NS/NC 0	No	4,4%	2,7%	
	No n'estic segur/a	3,3%	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.

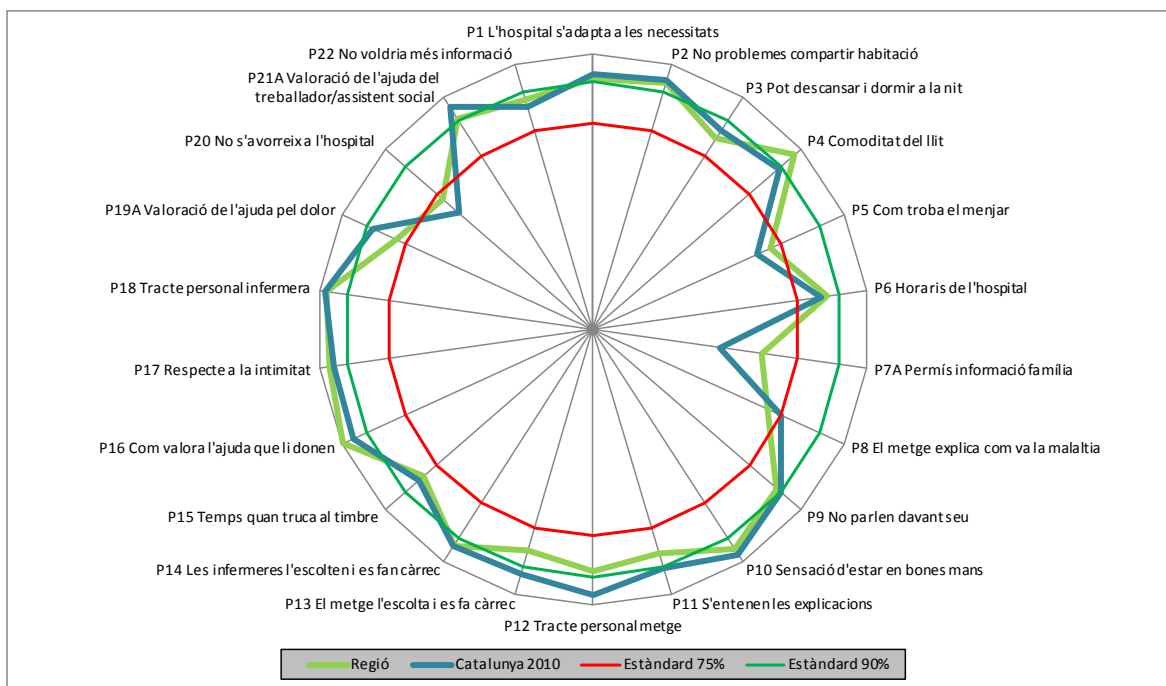
Pregunta resumida	Regió	Catalunya	Diferència
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	91,1%	92,6%	-1,5%
P2 No problemes compartir habitació	93,3%	94,2%	-0,9%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	82,2%	85,4%	-3,2%
P4 Comoditat del llit	96,7%	89,0%	7,6%
P5 Com troba el menjar	70,8%	65,2%	5,6%
P6 Horaris de l'hospital	85,6%	83,6%	1,9%
P7A Permis informació família	61,7%	46,1%	15,6%
P8 El metge explica com va la malaltia	69,3%	74,8%	-5,5%
P9 No parlen davant seu	88,2%	90,2%	-2,0%
P10 Sensació d'estar en bones mans	94,4%	97,2%	-2,7%
P11 S'entenen les explicacions	84,6%	90,0%	-5,4%
P12 Tracte personal metge	87,7%	96,4%	-8,8%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	83,5%	92,5%	-9,0%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	93,3%	93,6%	-0,3%
P15 Temps quan truca al timbre	81,4%	83,3%	-1,9%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	100,0%	95,3%	4,7%
P17 Respecte a la intimitat	96,6%	94,9%	1,7%
P18 Tracte personal infermera	97,8%	98,3%	-0,5%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	78,3%	87,8%	-9,5%
P20 No s'avorreix a l'hospital	72,1%	64,7%	7,4%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	90,7%	95,9%	-5,2%
P22 No voldria més informació	87,2%	83,9%	3,3%
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,59	8,24	0,35
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 Terres de l'Ebre

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 Terres de l'Ebre. Relació dels centres participants a l'estudi.

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

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Terres de l'Ebre	Hospital Comarcal Mora d'Ebre	7	
	Hospital de la Santa Creu de Tortosa	83	Comparatiu
		90	

*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.