



REO núm: 895
Data: 20/06/2018



Informe de resultats

Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció hospitalària amb internament 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



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

Enquestes "en línia"

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2017**

Hospital del Vendrell - UP 4373

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

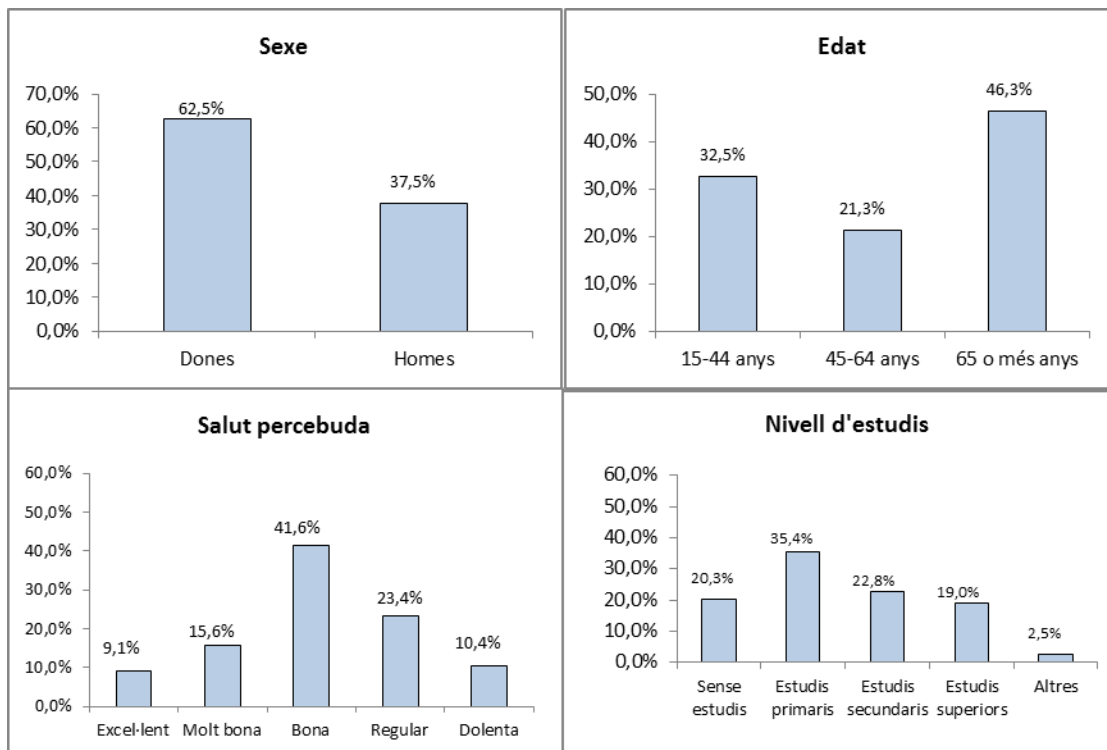
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

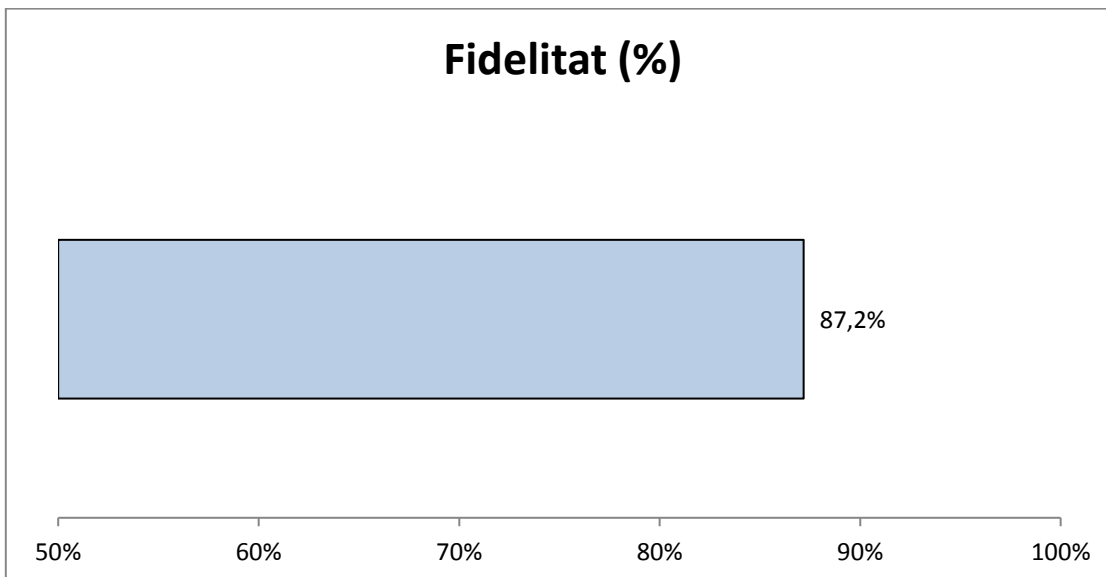
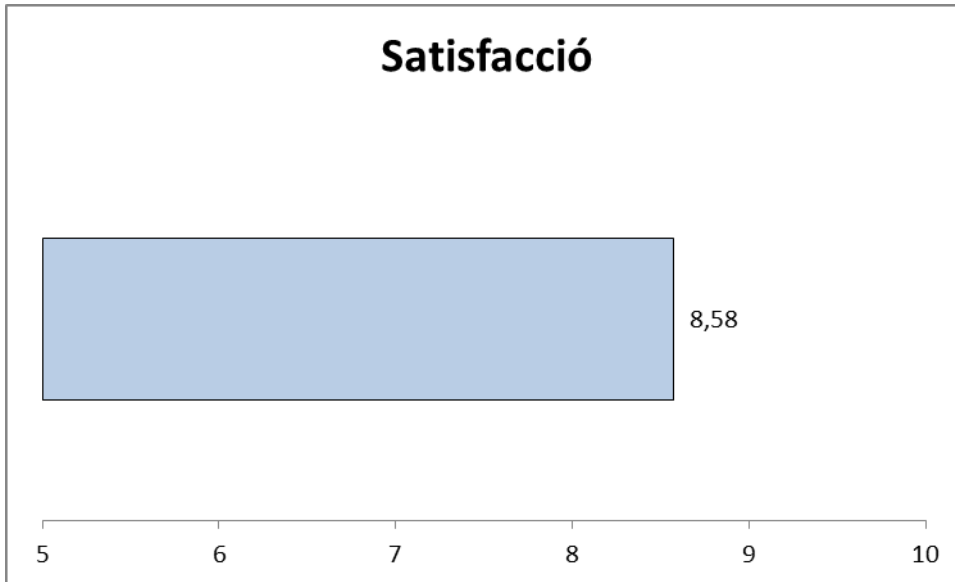
767 - HOSPITAL DEL VENDRELL 2017	Nombre d'enquestes
	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

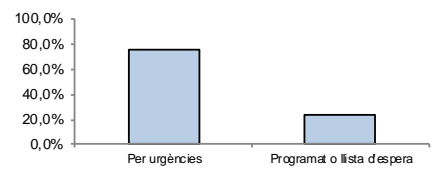
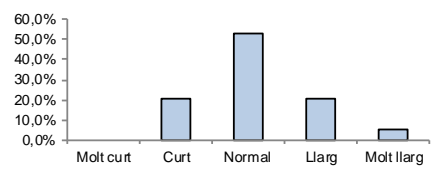
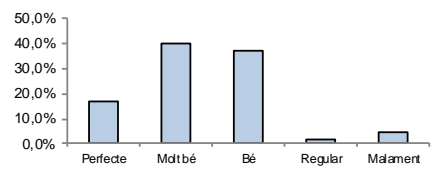
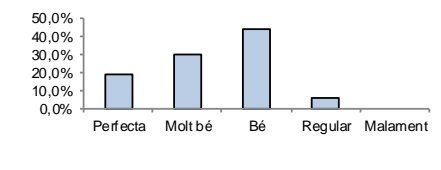
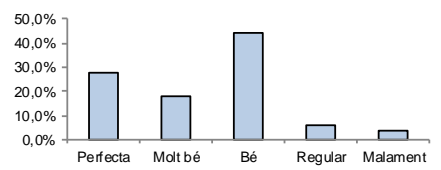
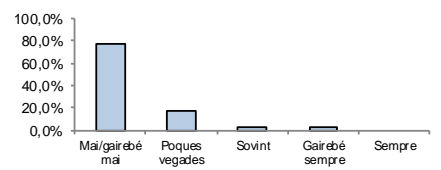
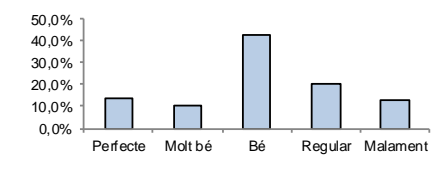
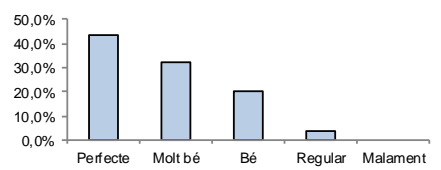
2017

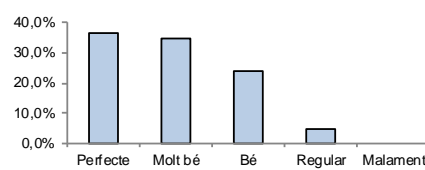
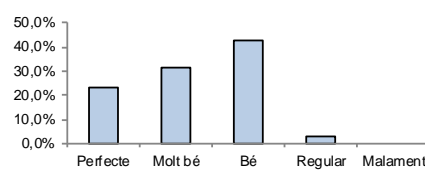
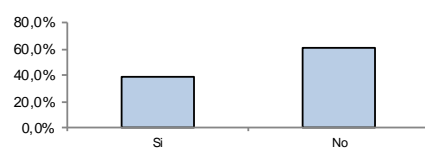
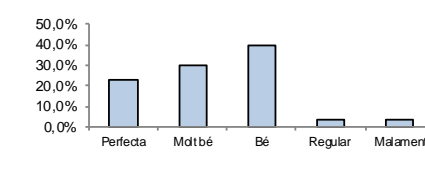
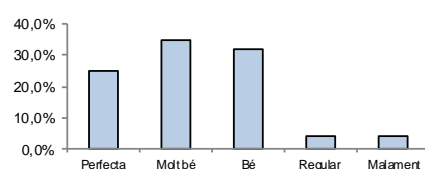
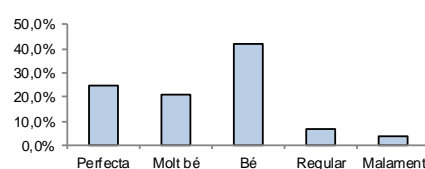
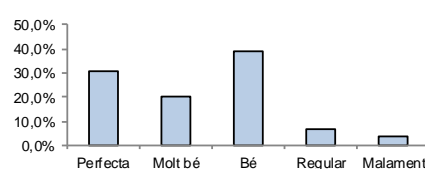
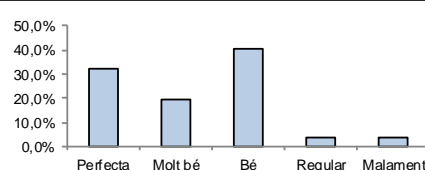
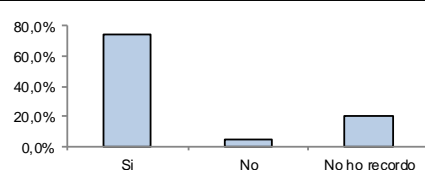


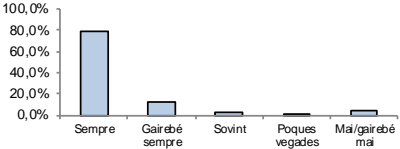
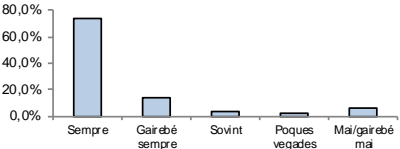

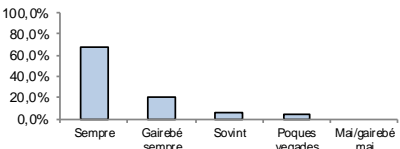
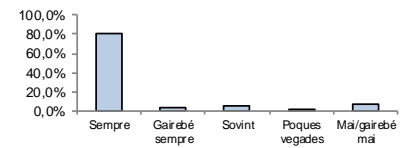
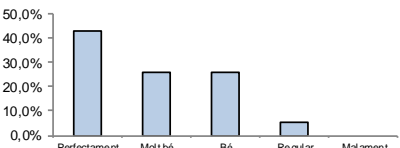
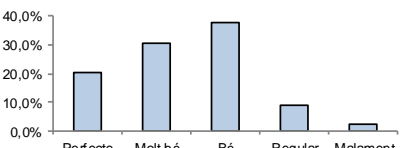
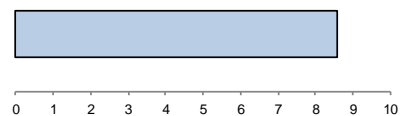
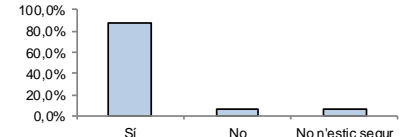
A.2. Indicadors de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	76,3%	
	Programat o llista d'espera	23,8%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	0,0%	
	Curt	21,1%	
	Normal	52,6%	
	Llarg	21,1%	
N 19 NS/NC 0	Molt llarg	5,3%	
P2 Un cop a l'habitació, què li va semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	17,1%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	37,1%	
N 70 NS/NC 2	Regular	1,4%	
No em van donar cap explicació 8	Malament	4,3%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	19,0%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	44,3%	
	Regular	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	27,8%	
	Molt bé	17,7%	
	Bé	44,3%	
	Regular	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Malament	3,8%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	76,9%	
	Poques vegades	17,9%	
	Sovint	2,6%	
N 39 NS/NC 12	Gairebé sempre	2,6%	
Vaig estar sol 29	Sempre	0,0%	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	13,9%	
	Molt bé	10,1%	
	Bé	43,0%	
	Regular	20,3%	
N 79 NS/NC 1	Malament	12,7%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	43,8%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	20,0%	
	Regular	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	36,3%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	23,8%	
	Regular	5,0%	
	N 80 NS/NC 0 Malament	0,0%	
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	22,9%	
	Molt bé	31,4%	
	Bé	42,9%	
	N 70 NS/NC 2 Regular	2,9%	
	No hi vaig tenir contacte 8 Malament	0,0%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	38,8%	
	No	61,3%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	23,3%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	40,0%	
	N 30 NS/NC 0 Regular	3,3%	
	No em van donar informació 1 Malament	3,3%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	25,0%	
	Molt bé	34,7%	
	Bé	31,9%	
	N 72 NS/NC 7 Regular	4,2%	
	No em van donar informació 1 Malament	4,2%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	25,0%	
	Molt bé	21,1%	
	N 76 NS/NC 3 Bé	42,1%	
	No em van fer proves 0 Regular	6,6%	
	No em van donar informació 1 Malament	3,9%	
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	30,7%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	38,7%	
	N 75 NS/NC 5 Regular	6,7%	
	Malament	4,0%	
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	32,5%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	40,3%	
	N 77 NS/NC 3 Regular	3,9%	
	Malament	3,9%	
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	74,4%	
	No	5,1%	
	N 78 NS/NC 2 No ho recordo	20,5%	
No em van donar informació 0			

Enunciat		Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	79,1%	
		Gairebé sempre	11,9%	
		Sovint	3,0%	
		Poques vegades	1,5%	
	N 67 NS/NC 13	Mai/gairebé mai	4,5%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	74,2%	
		Gairebé sempre	14,5%	
		Sovint	3,2%	
		Poques vegades	1,6%	
	N 62 NS/NC 18	Mai/gairebé mai	6,5%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	30,4%	
		Molt bé	20,3%	
		Bé	45,6%	
		Regular	2,5%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	67,7%	
		Gairebé sempre	21,0%	
		Sovint	6,5%	
	N 62 NS/NC 5	Poques vegades	4,8%	
	No vaig tenir dolor 13	Mai/gairebé mai	0,0%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	80,6%	
		Gairebé sempre	4,2%	
		Sovint	5,6%	
	N 72 NS/NC 4	Poques vegades	2,8%	
	No tenia familiars 4	Mai/gairebé mai	6,9%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	42,9%	
		Molt bé	26,0%	
		Bé	26,0%	
	N 77 NS/NC 3	Regular	5,2%	
	No em van explicar res 0	Malament	0,0%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	20,3%	
		Molt bé	30,4%	
		Bé	38,0%	
		Regular	8,9%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,58		
Des. 1,85				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	87,2%		
	No	6,4%		
	N 78 NS/NC 2	No n'estic segur		6,4%

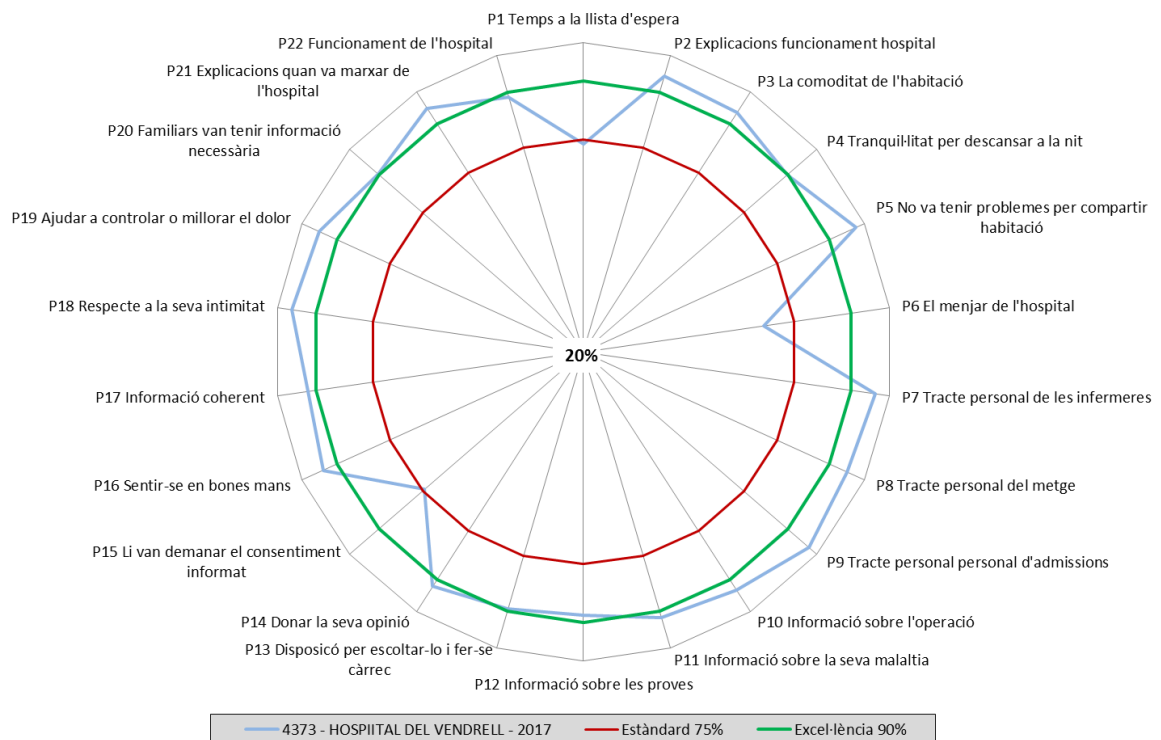
C. Indicador positiu

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	4373 - HOSPIITAL DEL VENDRELL - 2017
P1 Temps a la llista d'espera	73,7%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,3%
P3 La comoditat de l'habitació	93,7%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	89,9%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	97,4%
P6 El menjar de l'hospital	67,1%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%
P8 Tracte personal del metge	95,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	97,1%
P10 Informació sobre l'operació	93,3%
P11 Informació sobre la seva malaltia	91,7%
P12 Informació sobre les proves	88,2%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	89,3%
P14 Donar la seva opinió	92,2%
P15 Li van demanar el consentiment informat	74,4%
P16 Sentir-se en bones mans	94,0%
P17 Informació coherent	91,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,2%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	90,3%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,8%
P22 Funcionament de l'hospital	88,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,58
P102 Continuaria venint?	87,2%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.





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

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

Enquestes en línia

2017

UP 726 - Hospital Dos de Maig (Barcelona)

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

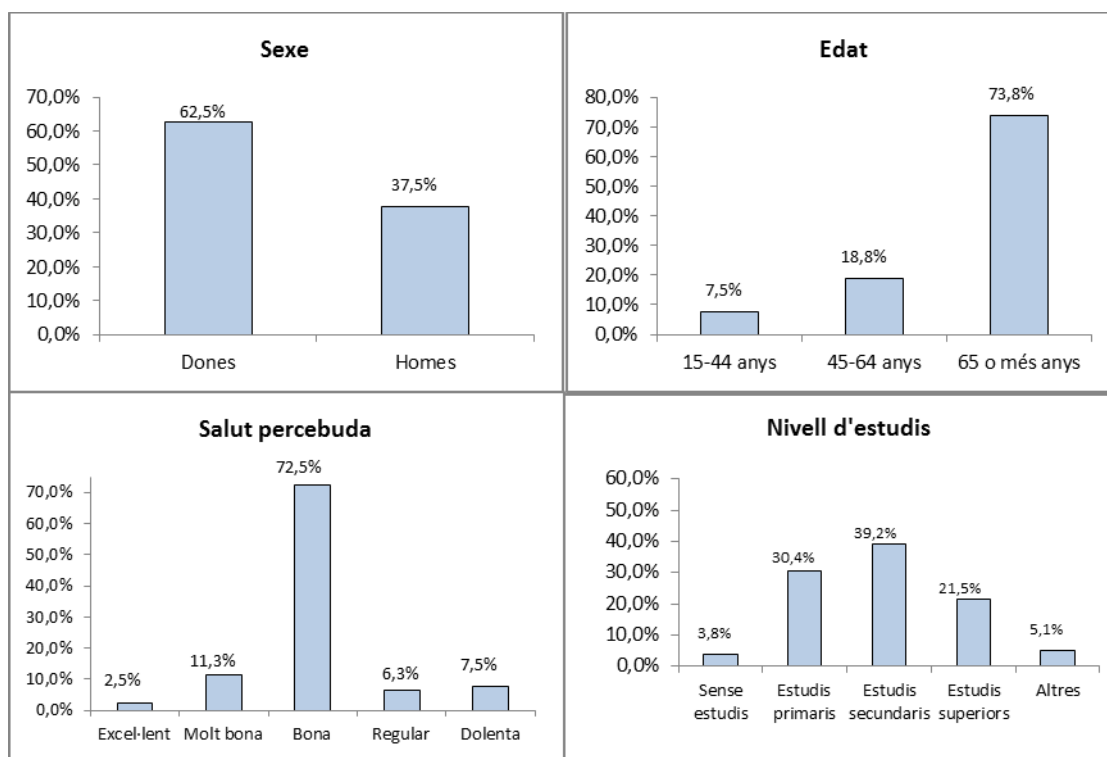
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

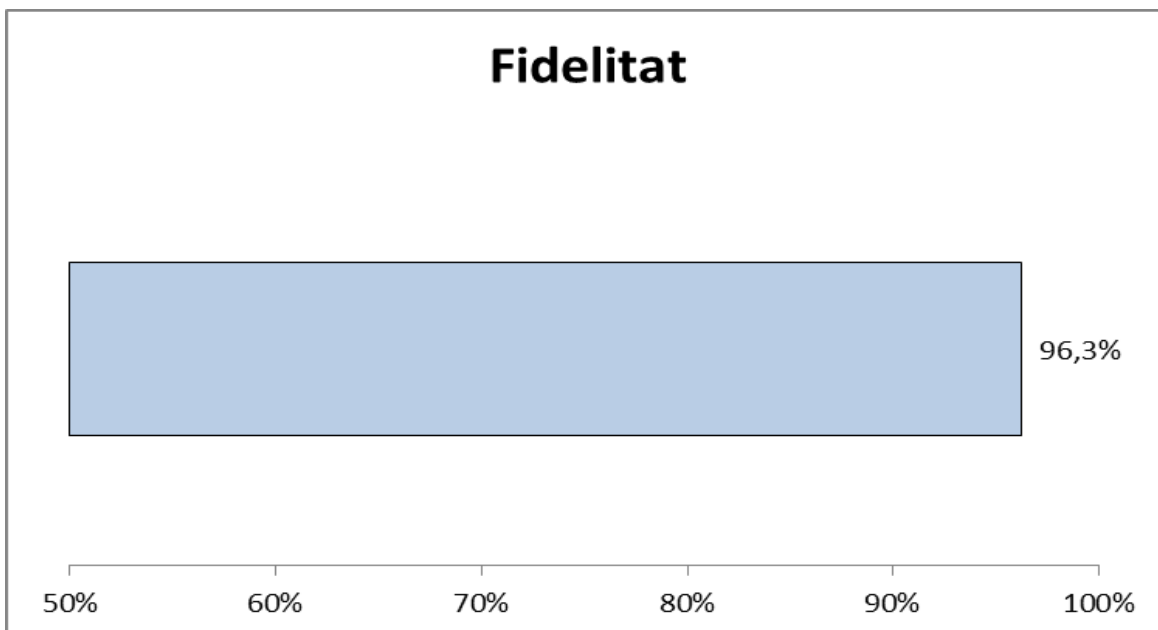
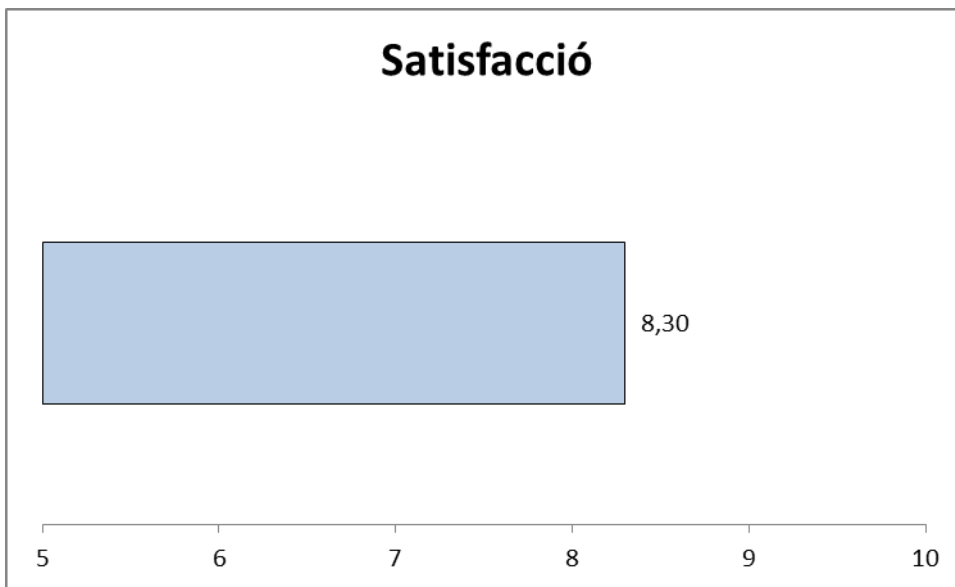
	Nombre d'enquestes
726 - Hospital Dos de Maig (Barcelona) 2017	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

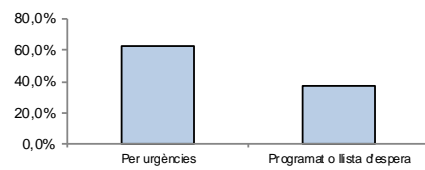
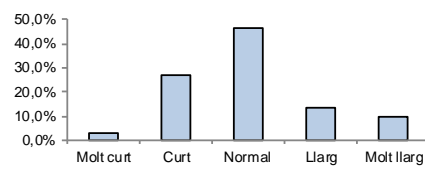
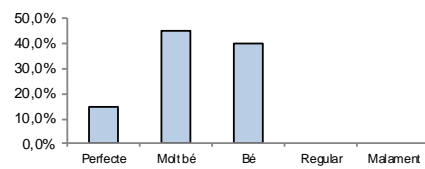
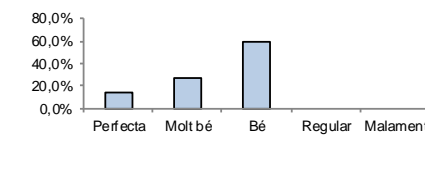
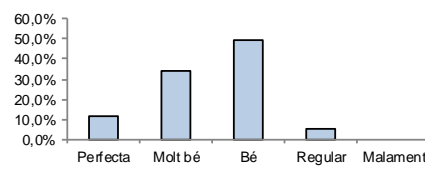
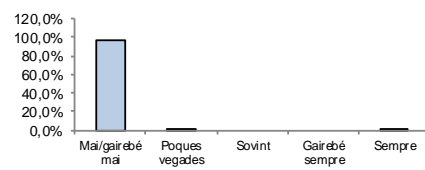
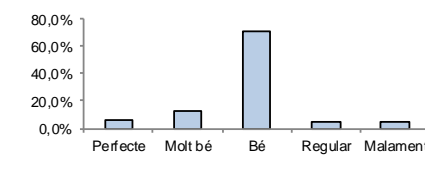
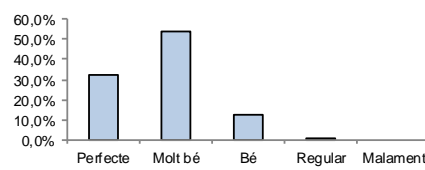
UP 2017

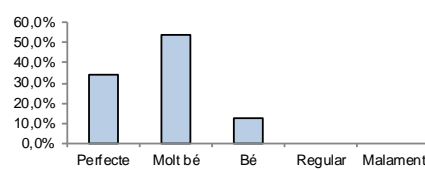
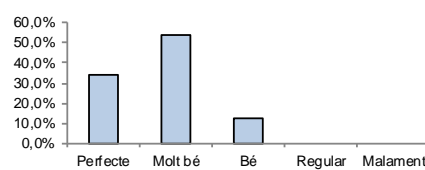
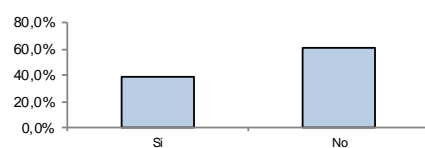
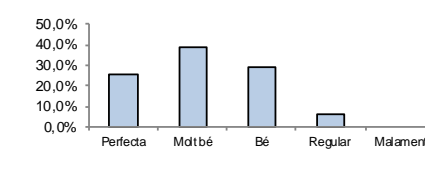
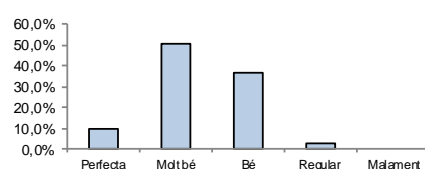
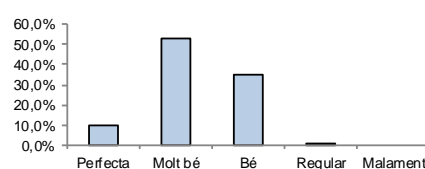
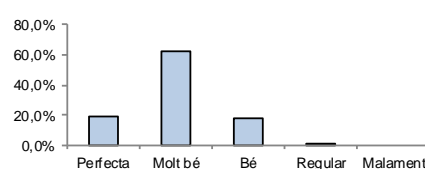
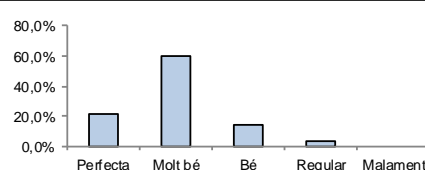
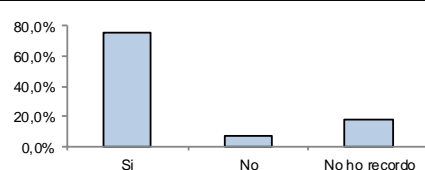


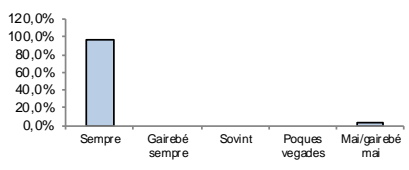
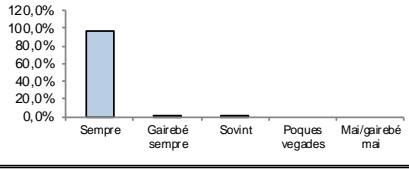
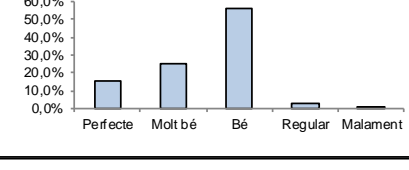
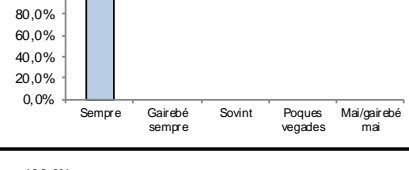
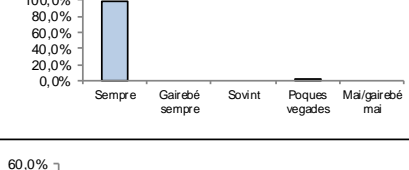

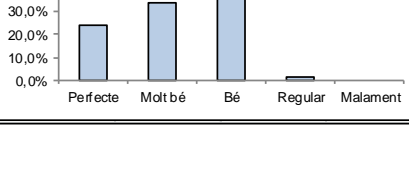
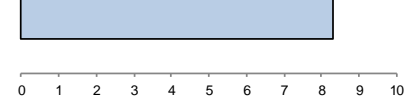
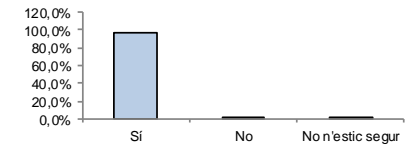
A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	62,5%	
	Programat o llista d'espera	37,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	3,3%	
	Curt	26,7%	
	Normal	46,7%	
	Llarg	13,3%	
N 30 NS/NC 0	Molt llarg	10,0%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	45,0%	
	Bé	40,0%	
N 80 NS/NC 0	Regular	0,0%	
No em van donar cap explicació 0	Malament	0,0%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	13,8%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	58,8%	
	Regular	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	11,4%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	49,4%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	97,4%	
	Poques vegades	1,3%	
	Sovint	0,0%	
N 78 NS/NC 0	Gairebé sempre	0,0%	
Vaig estar sol 2	Sempre	1,3%	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	6,4%	
	Molt bé	12,8%	
	Bé	70,5%	
	Regular	5,1%	
N 78 NS/NC 2	Malament	5,1%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	53,8%	
	Bé	12,5%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	33,8%		
	Molt bé	53,8%		
	Bé	12,5%		
	Regular	0,0%		
	N 80 NS/NC 0	Malament		0,0%
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	33,8%		
	Molt bé	53,8%		
	Bé	12,5%		
	Regular	0,0%		
	N 80 NS/NC 0	Malament		0,0%
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%		
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	38,8%		
	No	61,3%		
N 80 NS/NC 0				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	25,8%		
	Molt bé	38,7%		
	Bé	29,0%		
	N 31 NS/NC 0	Regular		6,5%
	No em van donar informació 0	Malament		0,0%
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	10,1%		
	Molt bé	50,6%		
	Bé	36,7%		
	N 79 NS/NC 0	Regular		2,5%
	No em van donar informació 1	Malament		0,0%
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	10,3%		
	Molt bé	52,6%		
	N 78 NS/NC 0	Bé		34,6%
	No em van fer proves 0	Regular		1,3%
	No em van donar informació 2	Malament		0,0%
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	18,8%		
	Molt bé	62,5%		
	Bé	17,5%		
	Regular	1,3%		
	N 80 NS/NC 0	Malament		0,0%
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	21,3%		
	Molt bé	60,0%		
	Bé	15,0%		
	Regular	3,8%		
	N 80 NS/NC 0	Malament		0,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	75,0%		
	No	7,5%		
	N 80 NS/NC 0	No ho recordo		17,5%
No em van donar informació 0	No ho recordo	17,5%		

Enunciat		Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	N 80 NS/NC 0	Sempre	97,5%	
		Gairebé sempre	0,0%	
		Sovint	0,0%	
		Poques vegades	0,0%	
Mai/gairebé mai	2,5%			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	N 76 NS/NC 4	Sempre	97,4%	
		Gairebé sempre	1,3%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	0,0%	
Mai/gairebé mai	0,0%			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	15,0%	
		Molt bé	25,0%	
		Bé	56,3%	
		Regular	2,5%	
Malament	1,3%			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	N 73 NS/NC 0	Sempre	100,0%	
		Gairebé sempre	0,0%	
		Sovint	0,0%	
		Poques vegades	0,0%	
Mai/gairebé mai	0,0%			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	N 78 NS/NC 0	Sempre	98,7%	
		Gairebé sempre	0,0%	
		Sovint	0,0%	
		Poques vegades	1,3%	
Mai/gairebé mai	0,0%			
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	N 80 NS/NC 0	Perfectament	18,8%	
		Molt bé	52,5%	
		Bé	28,8%	
		Regular	0,0%	
Malament	0,0%			
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	23,8%	
		Molt bé	33,8%	
		Bé	41,3%	
		Regular	1,3%	
Malament	0,0%			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Des. 0,00	Satisfacció	8,30	
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	N 80 NS/NC 0	Sí	96,3%	
		No	2,5%	
		No n'estic segur	1,3%	

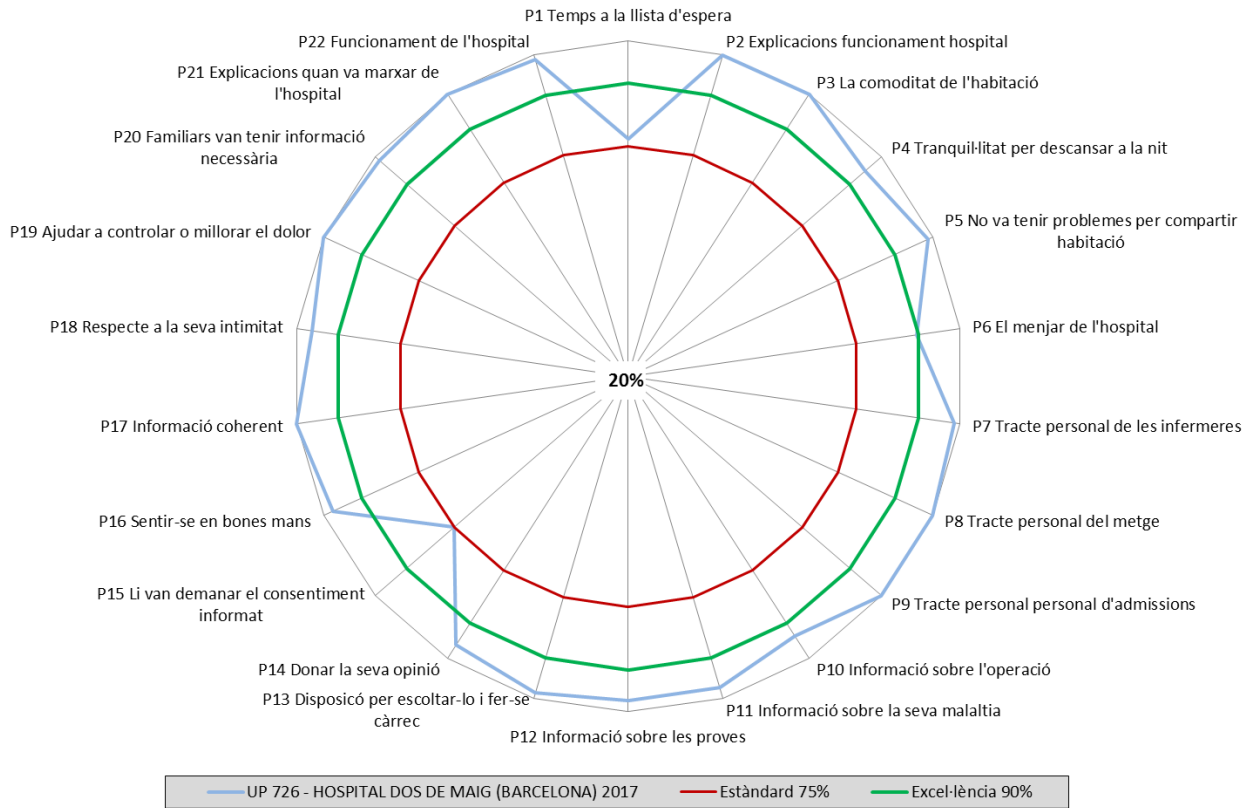
C. Indicador positiu

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	UP 726 - HOSPITAL DOS DE MAIG (BARCELONA) 2017
P1 Temps a la llista d'espera	76,7%
P2 Explicacions funcionament hospital	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	94,9%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	98,7%
P6 El menjar de l'hospital	89,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%
P8 Tracte personal del metge	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	93,5%
P11 Informació sobre la seva malaltia	97,5%
P12 Informació sobre les proves	97,4%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	98,8%
P14 Donar la seva opinió	96,3%
P15 Li van demanar el consentiment informat	75,0%
P16 Sentir-se en bones mans	97,5%
P17 Informació coherent	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	98,7%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,30
P102 Continuaria venint?	96,3%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.





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

Enquestes “en línia”

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2017**

Hospital General de Hospitalet Llobregat - UP 725

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

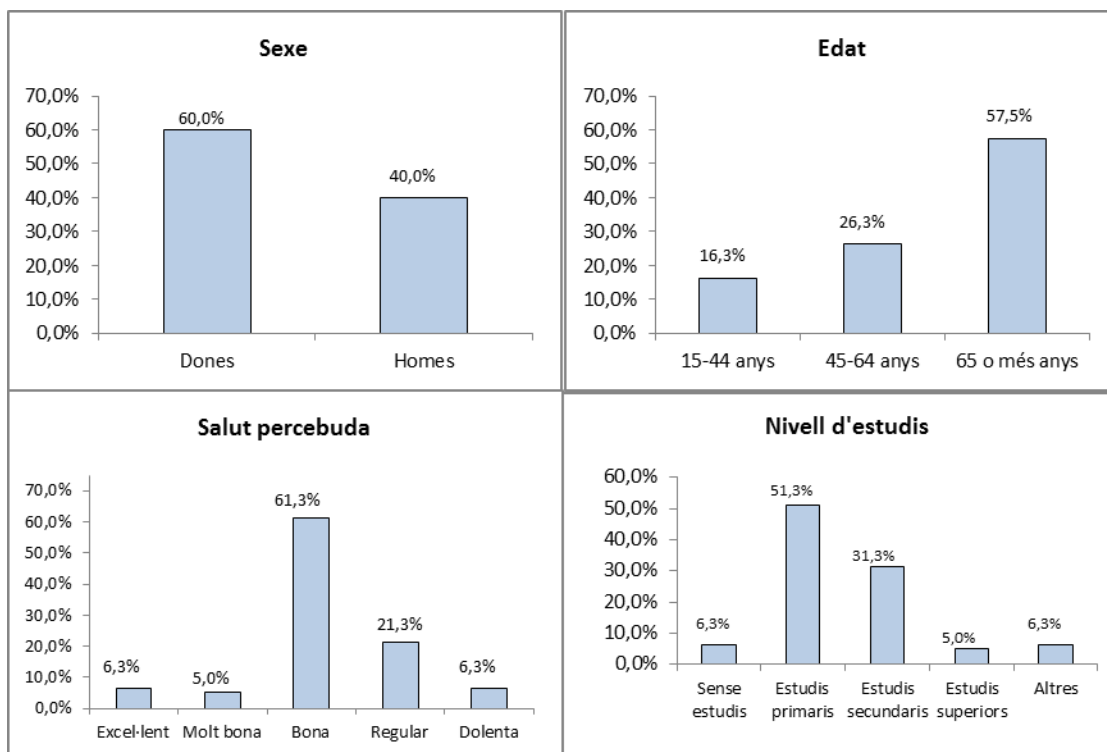
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

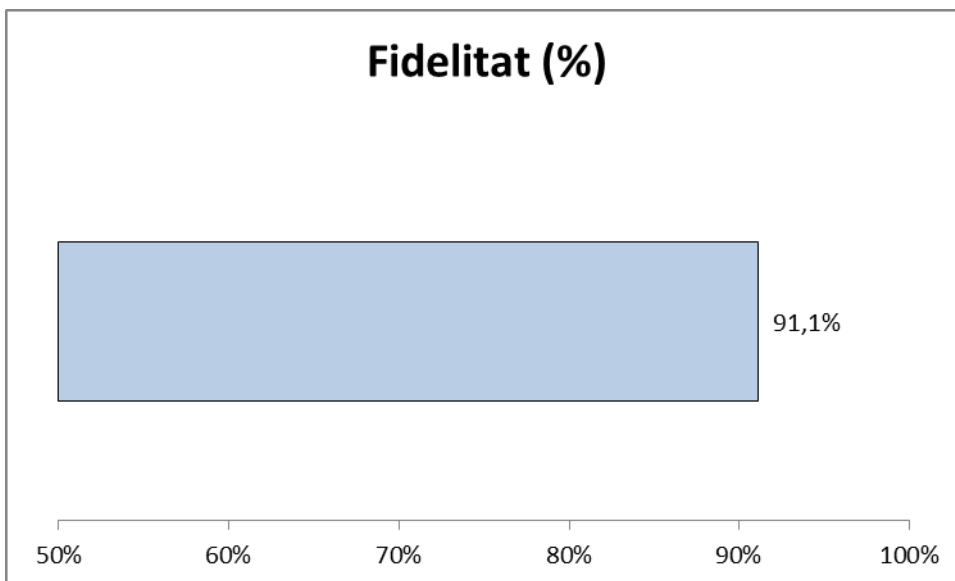
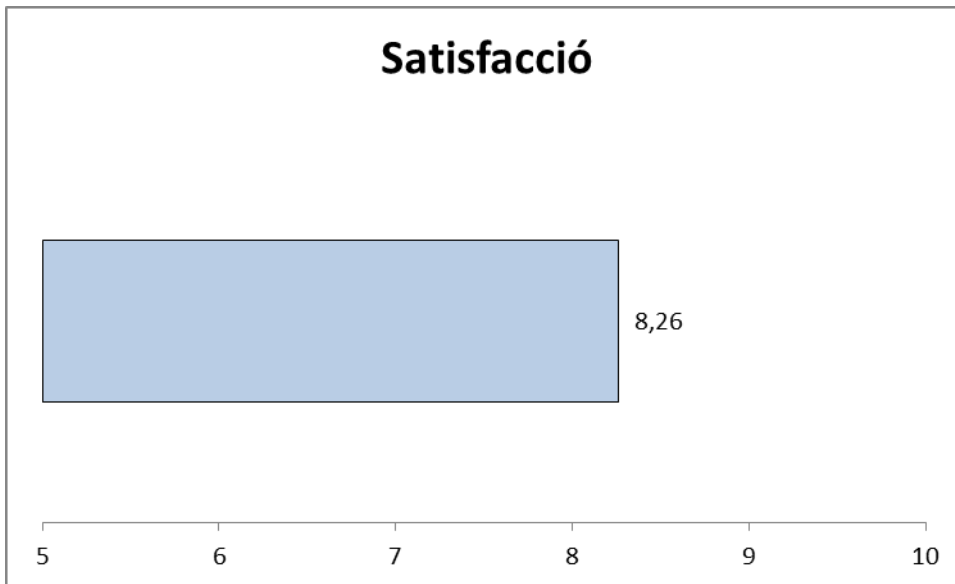
725 - Hospital General de l'Hospitalet 2017	Nombre d'enquestes
	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

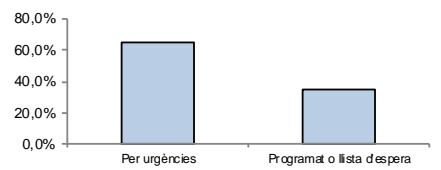
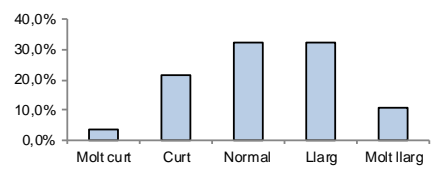
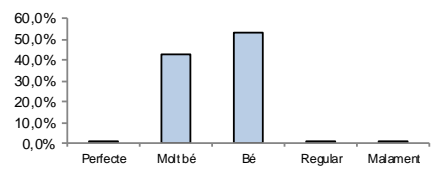
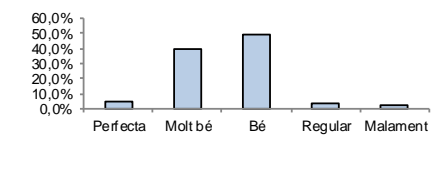
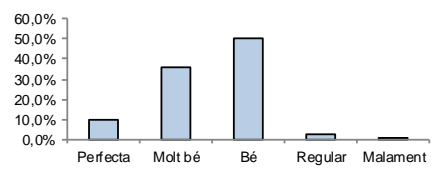
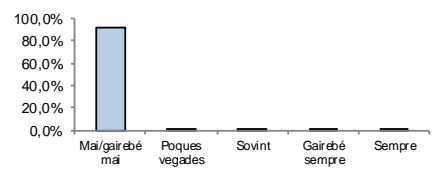
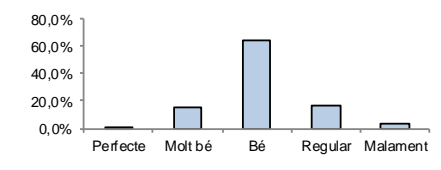
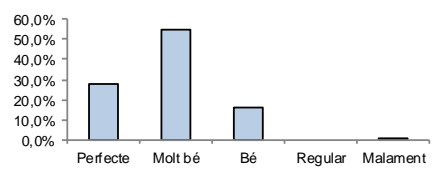
UP 2017

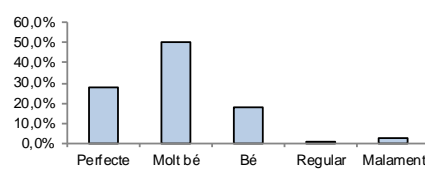
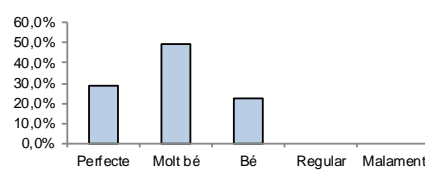
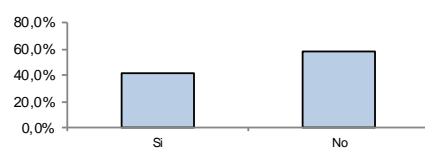
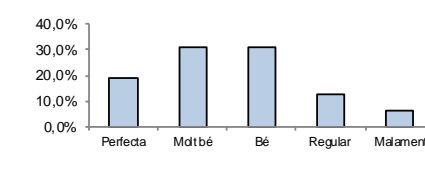
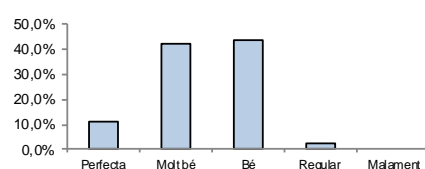
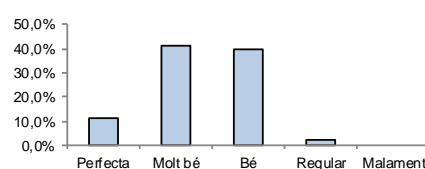
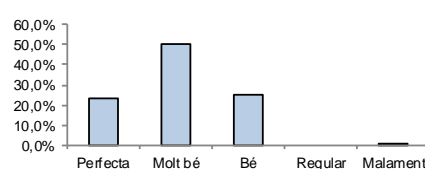
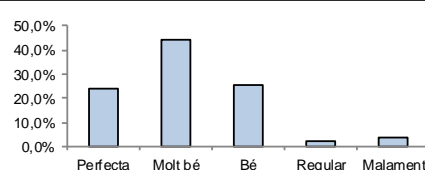
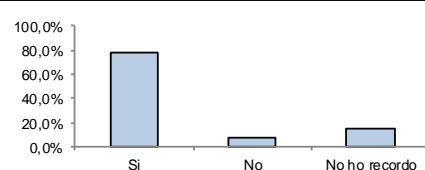


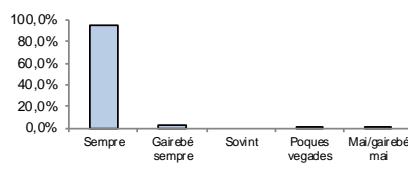
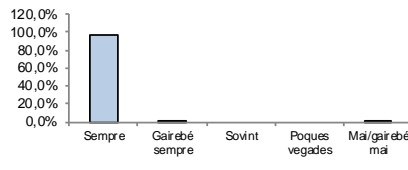
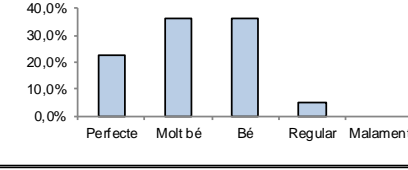
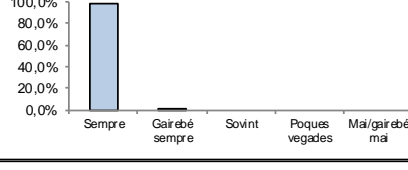
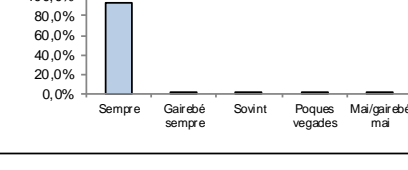
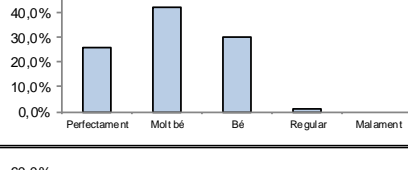

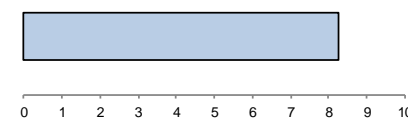
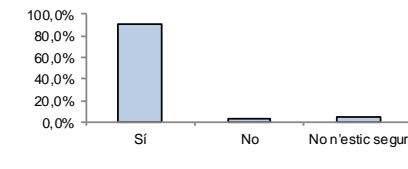
A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	65,0%	
	Programat o llista d'espera	35,0%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	3,6%	
	Curt	21,4%	
	Normal	32,1%	
	Llarg	32,1%	
N 28 NS/NC 0	Molt llarg	10,7%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	1,3%	
	Molt bé	43,0%	
	Bé	53,2%	
N 79 NS/NC 0	Regular	1,3%	
No em van donar cap explicació 1	Malament	1,3%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	5,0%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	48,8%	
	Regular	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	10,0%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	50,0%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	92,6%	
	Poques vegades	1,9%	
	Sovint	1,9%	
N 54 NS/NC 0	Gairebé sempre	1,9%	
Vaig estar sol 26	Sempre	1,9%	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	1,3%	
	Molt bé	15,0%	
	Bé	63,8%	
	Regular	16,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	27,5%	
	Molt bé	55,0%	
	Bé	16,3%	
	Regular	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	27,8%	
	Molt bé	50,6%	
	Bé	17,7%	
	Regular	1,3%	
	N 79 NS/NC 1 Malament	2,5%	
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	28,6%	
	Molt bé	49,4%	
	Bé	22,1%	
	N 77 NS/NC 0 Regular	0,0%	
	No hi vaig tenir contacte 3 Malament	0,0%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	41,3%	
	No	58,8%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	18,8%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	31,3%	
	N 32 NS/NC 0 Regular	12,5%	
	No em van donar informació 1 Malament	6,3%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	11,3%	
	Molt bé	42,5%	
	Bé	43,8%	
	N 80 NS/NC 0 Regular	2,5%	
	No em van donar informació 0 Malament	0,0%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	11,3%	
	Molt bé	41,3%	
	N 80 NS/NC 0 Bé	40,0%	
	No em van fer proves 0 Regular	2,5%	
	No em van donar informació 0 Malament	0,0%	
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	23,8%	
	Molt bé	50,0%	
	Bé	25,0%	
	N 80 NS/NC 0 Regular	0,0%	
	Malament	1,3%	
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	24,1%	
	Molt bé	44,3%	
	Bé	25,3%	
	N 79 NS/NC 1 Regular	2,5%	
	Malament	3,8%	
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	77,5%	
	No	7,5%	
	N 80 NS/NC 0 No ho recordo	15,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	95,0%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	97,4%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 76 NS/NC 4			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	22,5%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	36,3%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	98,5%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 67 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor 13			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	92,5%	
	Gairebé sempre	1,3%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No tenia familiars 0			
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	26,3%	
	Molt bé	42,5%	
	Bé	30,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No em van explicar res 0			
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	15,0%	
	Molt bé	51,3%	
	Bé	28,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,26	
	N 80 NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	91,1%	
	No	3,8%	
	No n'estic segur	5,1%	
N 79 NS/NC 1			

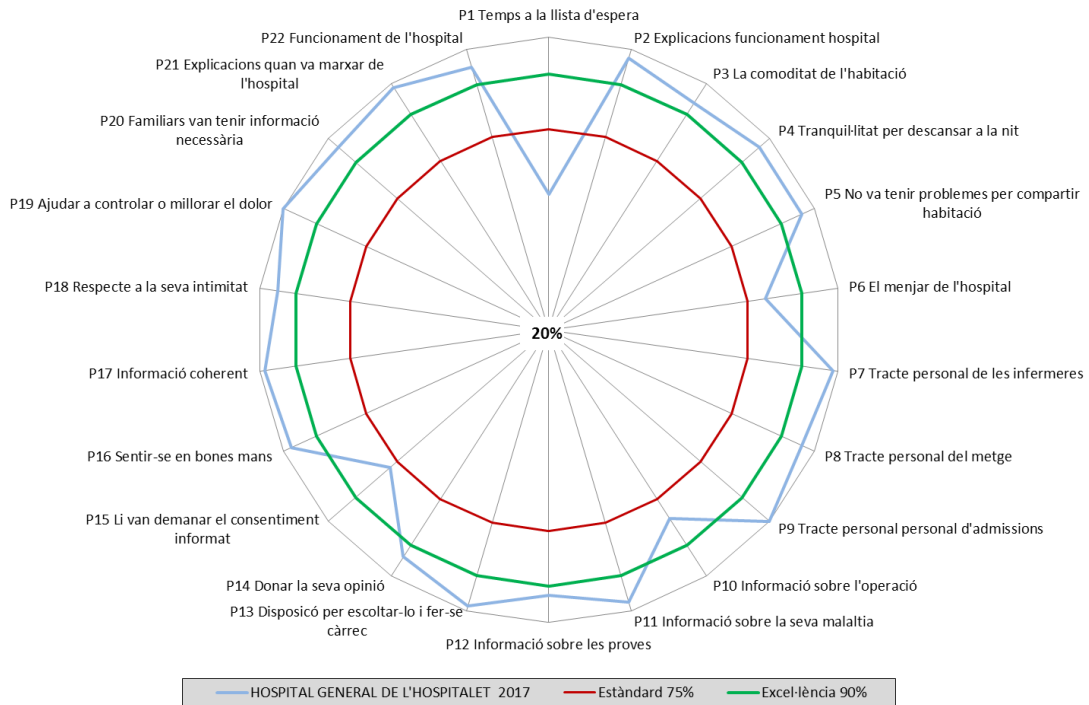
C. Indicador positiu

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	HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET 2017
P1 Temps a la llista d'espera	57,1%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,5%
P3 La comoditat de l'habitació	93,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	96,3%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	96,3%
P6 El menjar de l'hospital	80,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%
P8 Tracte personal del metge	96,2%
P9 Tracte personal personal d'admissions	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	81,3%
P11 Informació sobre la seva malaltia	97,5%
P12 Informació sobre les proves	92,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	98,8%
P14 Donar la seva opinió	93,7%
P15 Li van demanar el consentiment informat	77,5%
P16 Sentir-se en bones mans	97,5%
P17 Informació coherent	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	95,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	96,3%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,8%
P22 Funcionament de l'hospital	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,26
P102 Continuaria venint?	91,1%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.





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

Enquestes "en línia"

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2017**

RESULTATS PER CENTRE

UP 5994 - Hospital Moisès Broggi (Sant Joan Despí) (CSI)

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

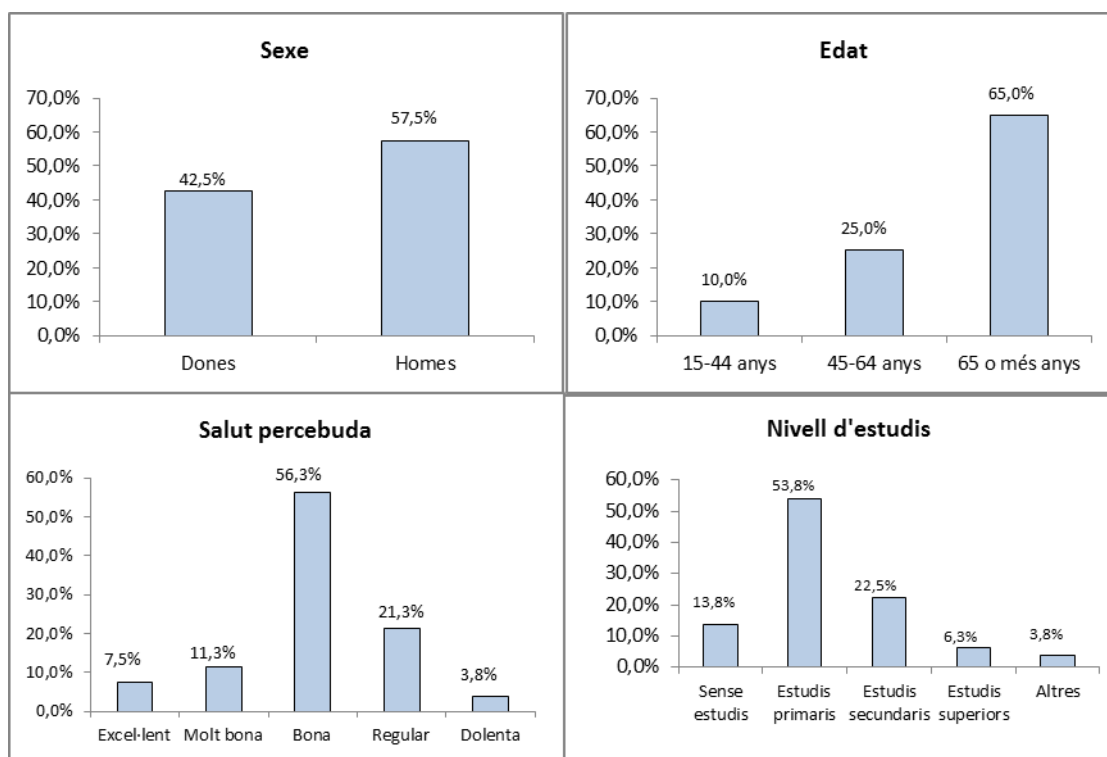
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

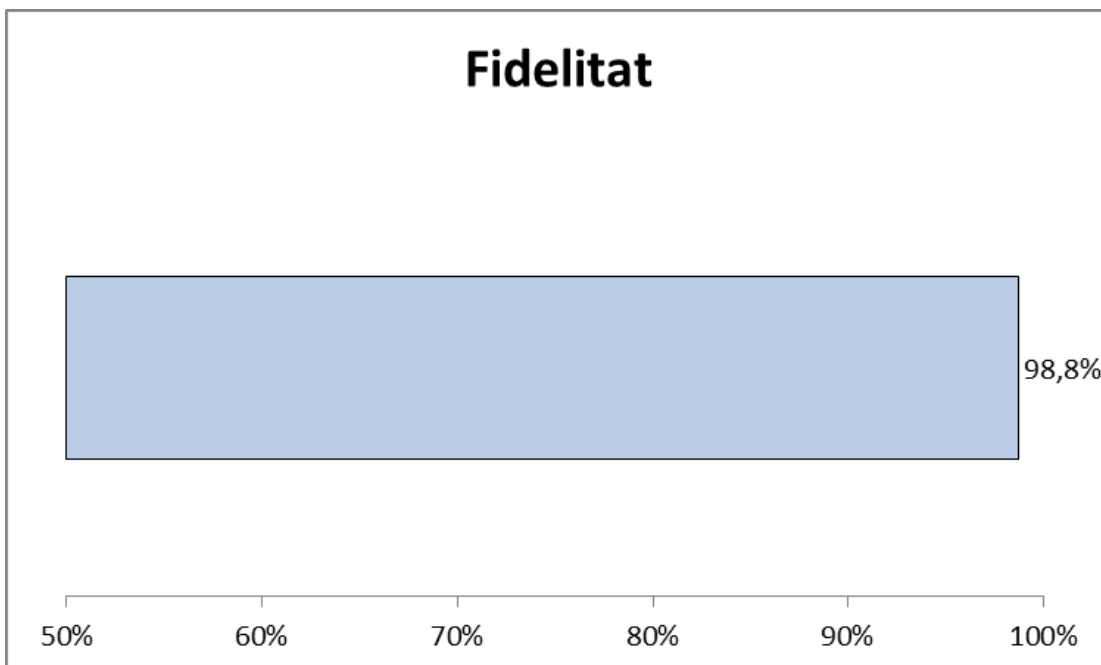
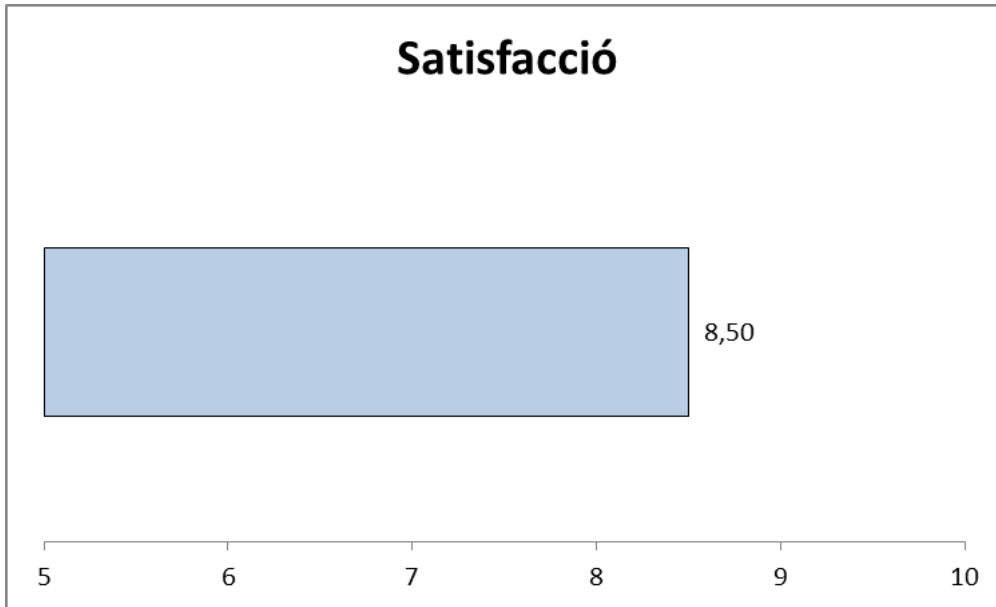
	Nombre d'enquestes
5994 - Hospital Moisès Broggi (Sant Joan Despí) 2017	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2017

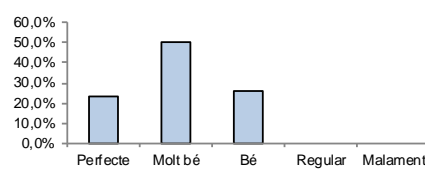
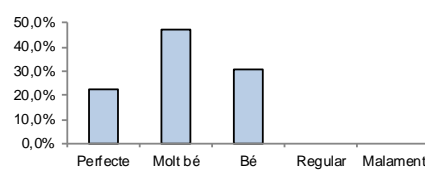
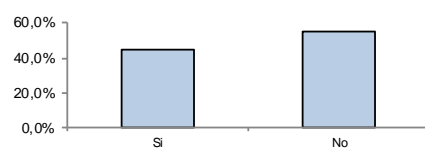
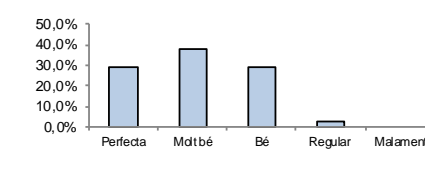
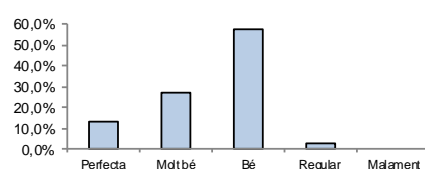
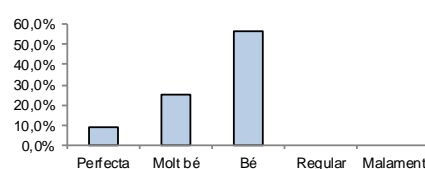
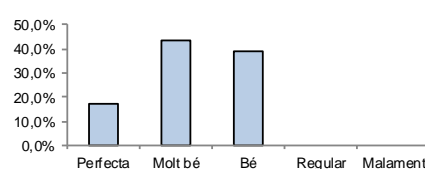
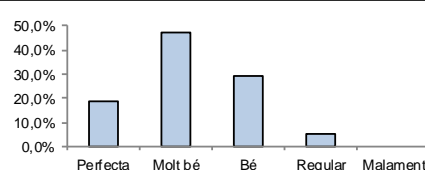
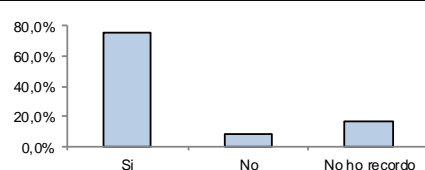


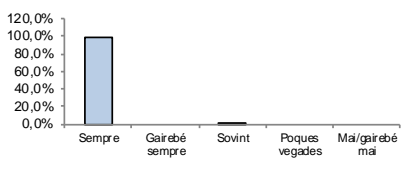
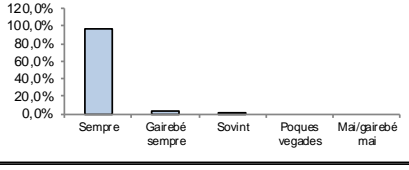

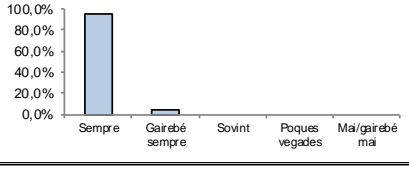
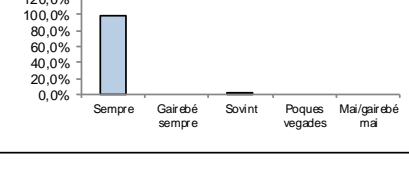
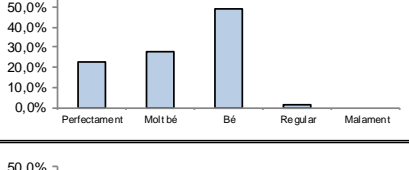
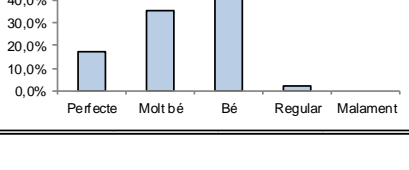
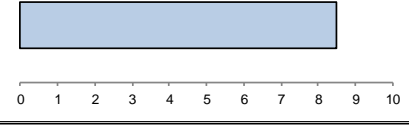
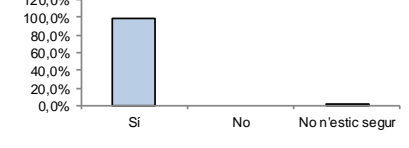
A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	67,5%	
	Programat o llista d'espera	32,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	0,0%	
	Curt	26,9%	
	Normal	42,3%	
	Llarg	7,7%	
N 26 NS/NC 0	Molt llarg	23,1%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	8,6%	
	Molt bé	35,7%	
	Bé	54,3%	
N 70 NS/NC 0	Regular	1,4%	
No em van donar cap explicació 10	Malament	0,0%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	13,8%	
	Molt bé	38,8%	
	Bé	43,8%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	10,0%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	52,5%	
	Regular	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	94,9%	
	Poques vegades	1,3%	
	Sovint	1,3%	
N 79 NS/NC 0	Gairebé sempre	0,0%	
Vaig estar sol 1	Sempre	2,5%	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	5,3%	
	Molt bé	5,3%	
	Bé	60,5%	
	Regular	15,8%	
N 76 NS/NC 4	Malament	13,2%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	22,5%	
	Molt bé	50,0%	
	Bé	27,5%	
	Regular	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	23,8%		
	Molt bé	50,0%		
	Bé	26,3%		
	Regular	0,0%		
	N 80 NS/NC 0	Malament		0,0%
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	22,8%		
	Molt bé	46,8%		
	Bé	30,4%		
	N 79 NS/NC 0	Regular		0,0%
	No hi vaig tenir contacte 1	Malament		0,0%
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	45,0%		
	No	55,0%		
N 80 NS/NC 0				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	29,4%		
	Molt bé	38,2%		
	Bé	29,4%		
	N 34 NS/NC 0	Regular		2,9%
	No em van donar informació 2	Malament		0,0%
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	13,0%		
	Molt bé	27,3%		
	Bé	57,1%		
	N 77 NS/NC 1	Regular		2,6%
	No em van donar informació 2	Malament		0,0%
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	9,2%		
	Molt bé	25,0%		
	N 76 NS/NC 0	Bé		56,6%
	No em van fer proves 0	Regular		0,0%
	No em van donar informació 4	Malament		0,0%
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	17,5%		
	Molt bé	43,8%		
	Bé	38,8%		
	N 80 NS/NC 0	Regular		0,0%
		Malament		0,0%
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	19,0%		
	Molt bé	46,8%		
	Bé	29,1%		
	N 79 NS/NC 1	Regular		5,1%
		Malament		0,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	75,0%		
	No	8,8%		
	N 80 NS/NC 0	No ho recordo		16,3%
No em van donar informació 0				

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	98,8%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	96,2%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	24,1%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	45,6%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	95,6%	
	Gairebé sempre	4,4%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 68 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor 12			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	98,7%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 78 NS/NC 0			
No tenia familiars 2			
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	22,5%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	48,8%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No em van explicar res 0			
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	17,5%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	45,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,50	
	Des. 1,21		
	N 80 NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	98,8%	
	No	0,0%	
	N 80 NS/NC 0		
	No n'estic segur	1,3%	

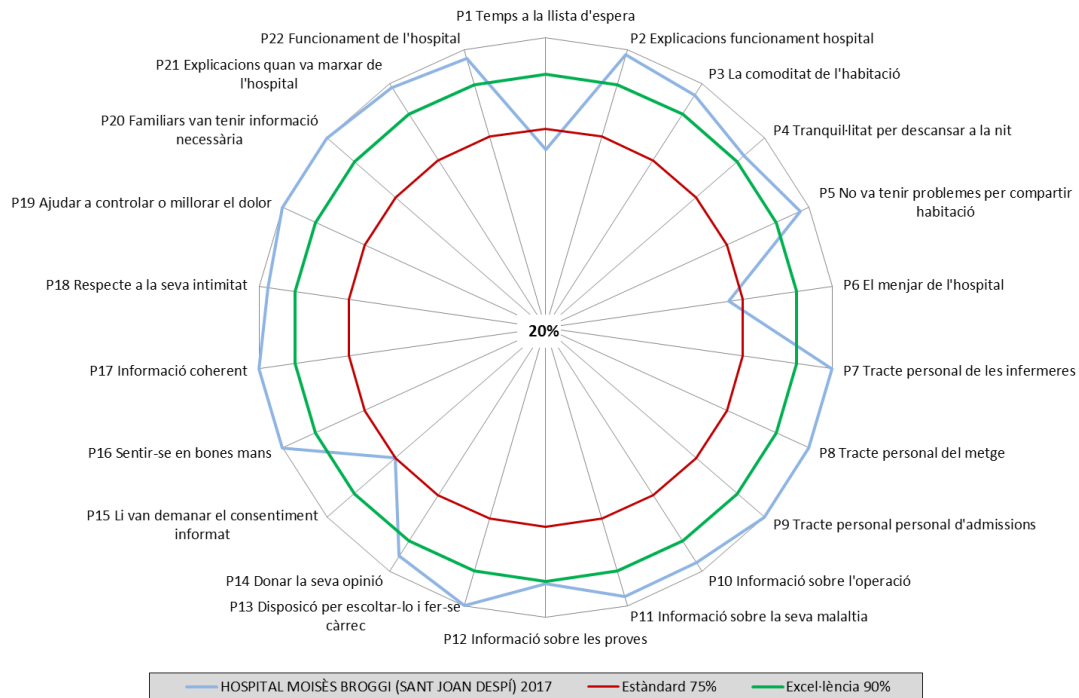
C. Indicador positiu

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	HOSPITAL MOISÈS BROGGI (SANT JOAN DESPÍ) 2017
P1 Temps a la llista d'espera	69,2%
P2 Explicacions funcionament hospital	98,6%
P3 La comoditat de l'habitació	96,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	92,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	97,5%
P6 El menjar de l'hospital	71,1%
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%
P8 Tracte personal del metge	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	97,1%
P11 Informació sobre la seva malaltia	97,4%
P12 Informació sobre les proves	90,8%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	100,0%
P14 Donar la seva opinió	94,9%
P15 Li van demanar el consentiment informat	75,0%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%
P17 Informació coherent	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	97,5%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,8%
P22 Funcionament de l'hospital	97,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,50
P102 Continuaria venint?	98,8%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.





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

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
Enquestes "en línia"

2017
UP 827 - HOSPITAL PLATÓ

Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



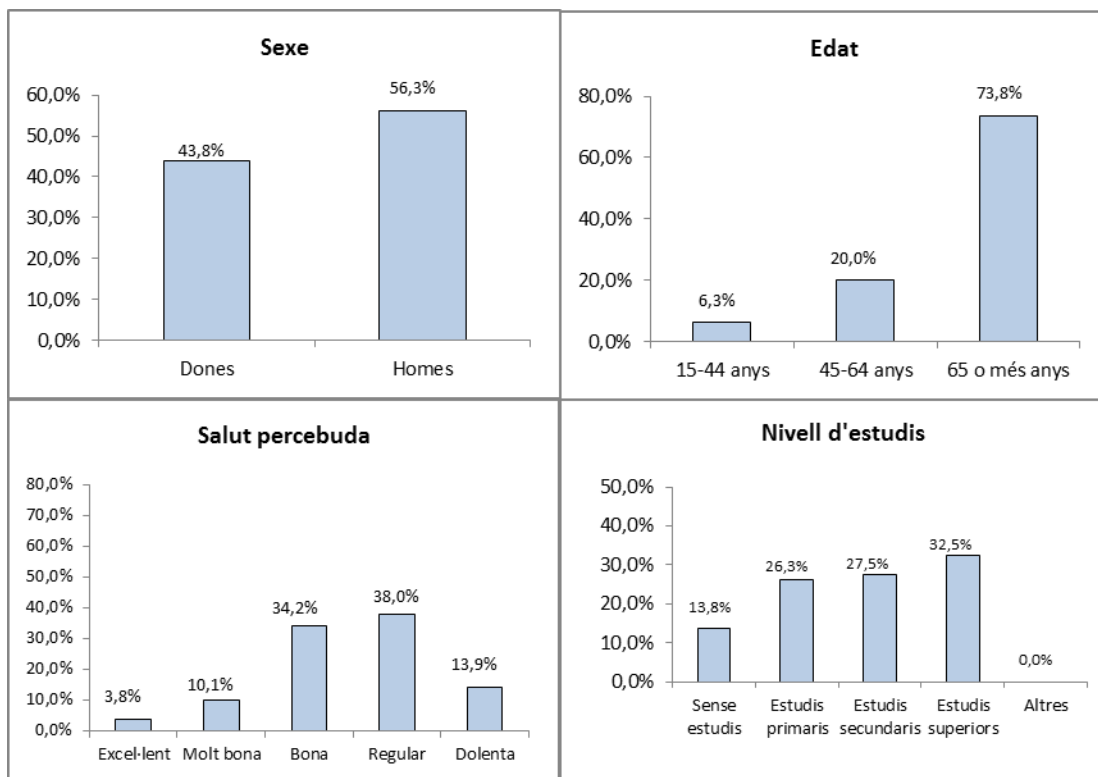
2017

A. Anàlisi del centre

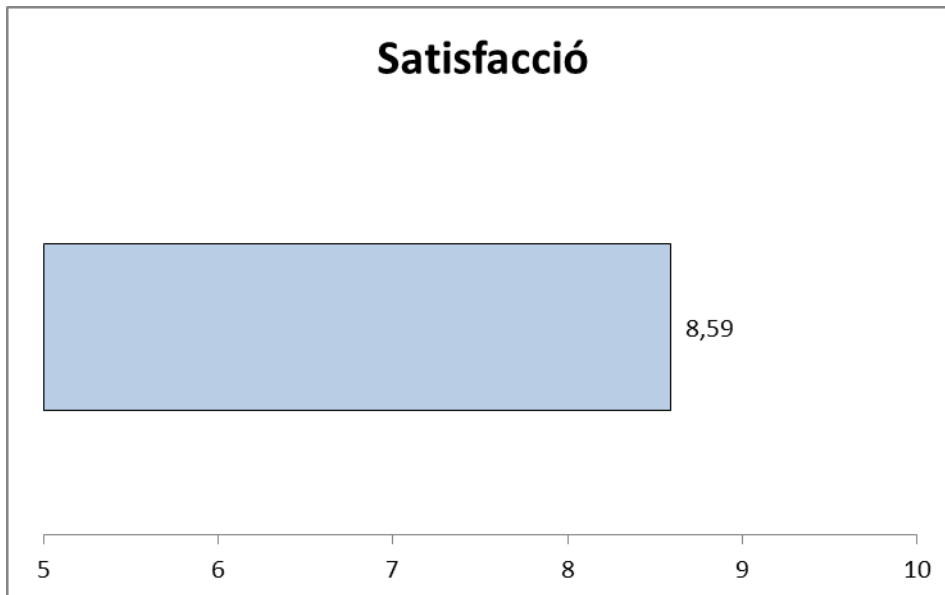
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 827_HOSPITAL PLATÓ - 2017	80

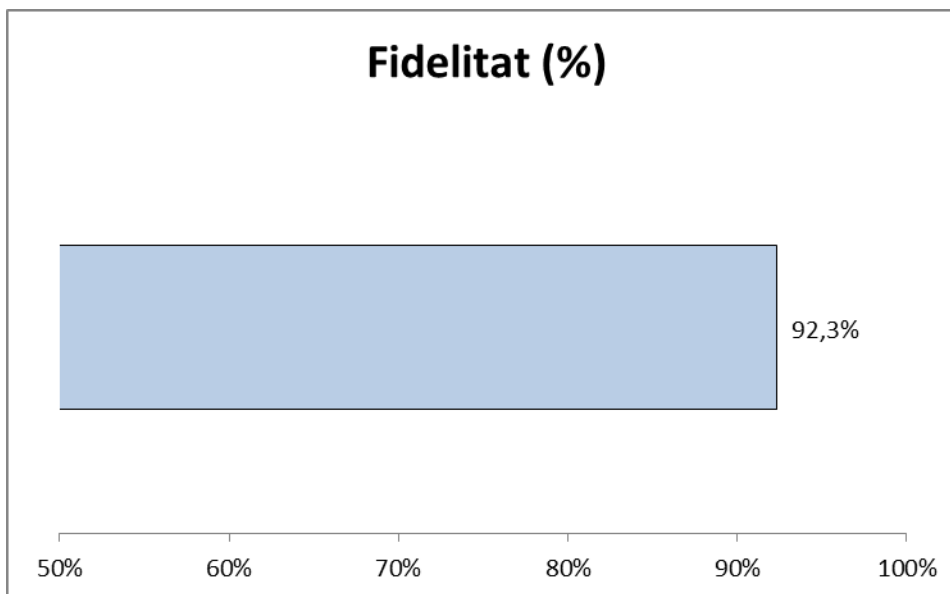
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

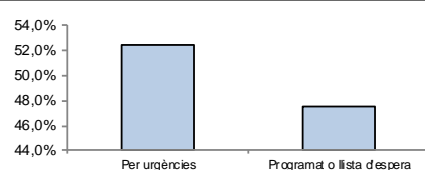
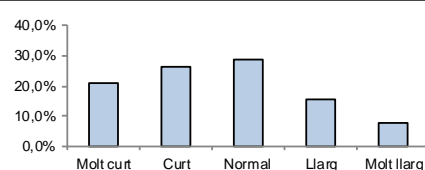
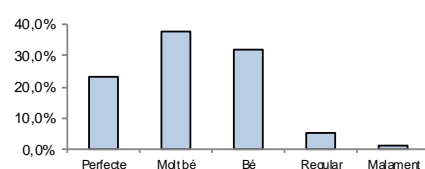
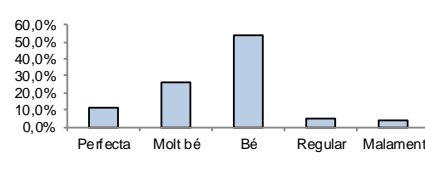
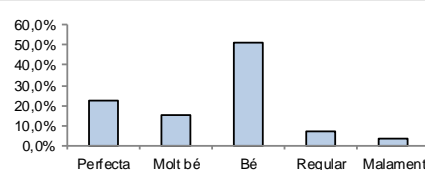
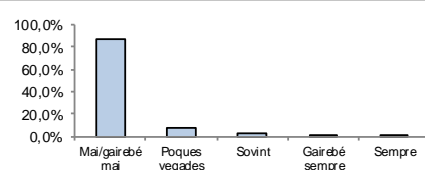
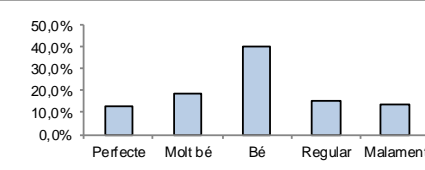
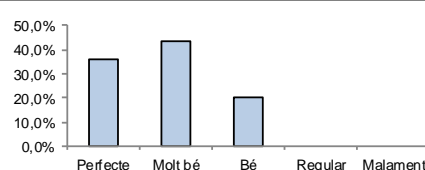



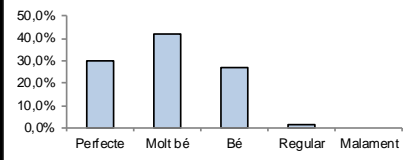
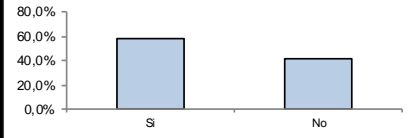
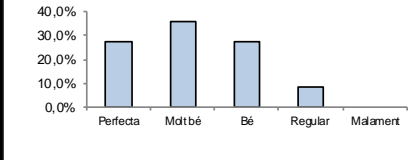
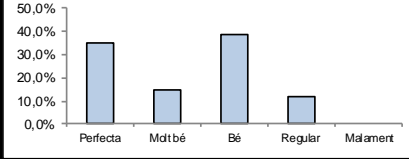
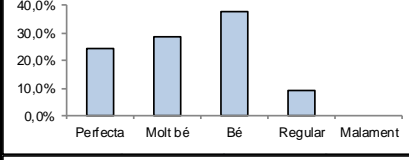
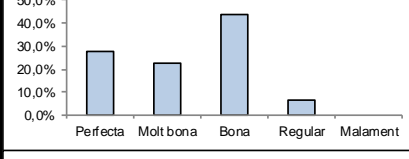
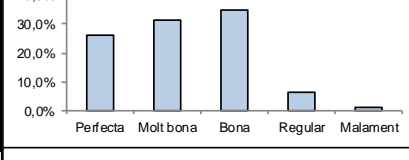
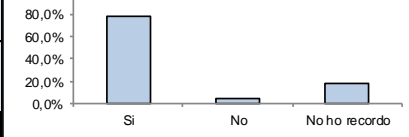
Nota: P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital

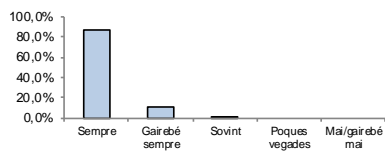
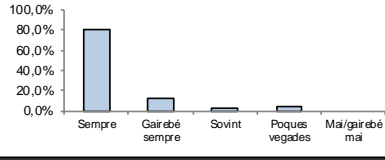
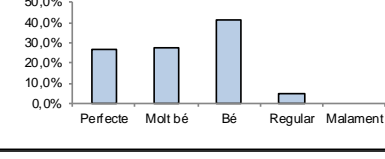
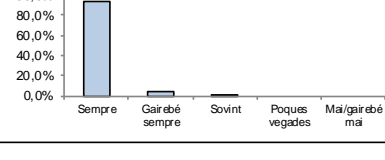
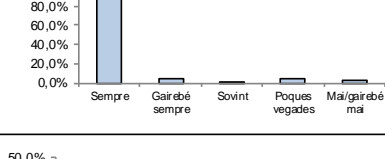
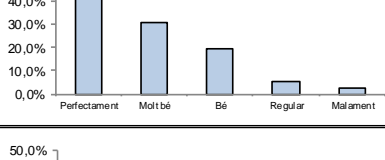
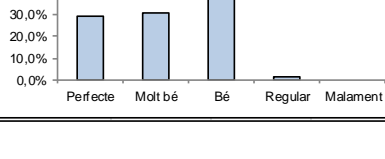
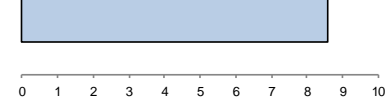
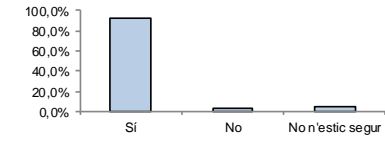


Nota: P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	52,5%	
	Programat o llista d'espera	47,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	21,1%	
	Curt	26,3%	
	Normal	28,9%	
	Llarg	15,8%	
	Molt llarg	7,9%	
N 38 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	23,6%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	31,9%	
	Regular	5,6%	
	Malament	1,4%	
N 72 NS/NC 4			
No em van donar cap explicació		4	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	11,3%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	53,8%	
	Regular	5,0%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	22,5%	
	Molt bé	15,0%	
	Bé	51,3%	
	Regular	7,5%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	86,6%	
	Poques vegades	7,5%	
	Sovint	3,0%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sempre	1,5%	
N 67 NS/NC 1			
Vaig estar sol		12	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	12,5%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	40,0%	
	Regular	15,0%	
	Malament	13,8%	
N 80 NS/NC 0			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	36,3%	
	Molt bé	43,8%	
	Bé	20,0%	
	Regular	0,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	23,8%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	29,9%	
	Molt bé	41,8%	
	Bé	26,9%	
	Regular	1,5%	
	Malament	0,0%	
N 67 NS/NC 3			
No hi vaig tenir contacte 10			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	58,8%	
	No	41,3%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	27,7%	
	Molt bé	36,2%	
	Bé	27,7%	
	Regular	8,5%	
	Malament	0,0%	
N 47 NS/NC 2			
No em van donar informació 0			
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	34,7%	
	Molt bé	14,7%	
	Bé	38,7%	
	Regular	12,0%	
	Malament	0,0%	
N 75 NS/NC 2			
No em van donar informació 3			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	24,2%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	37,9%	
	Regular	9,1%	
	Malament	0,0%	
N 66 NS/NC 3			
No em van fer proves 10			
No em van donar informació 1			
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	27,6%	
	Molt bona	22,4%	
	Bona	43,4%	
	Regular	6,6%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 4			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	26,0%	
	Molt bona	31,2%	
	Bona	35,1%	
	Regular	6,5%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 3			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	77,6%	
	No	3,9%	
	No ho recordo	18,4%	
N 76 NS/NC 3			
No em van donar informació 1			

Enunciat		Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	87,5%	
		Gairebé sempre	11,3%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	0,0%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	81,1%	
		Gairebé sempre	12,2%	
		Sovint	2,7%	
		Poques vegades	4,1%	
	N 74 NS/NC 6	Mai/gairebé mai	0,0%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	26,3%	
		Molt bé	27,5%	
		Bé	41,3%	
		Regular	5,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	93,8%	
		Gairebé sempre	4,6%	
		Sovint	1,5%	
	N 65 NS/NC 0	Poques vegades	0,0%	
	No vaig tenir dolor 15	Mai/gairebé mai	0,0%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	87,5%	
		Gairebé sempre	4,2%	
		Sovint	1,4%	
	N 72 NS/NC 3	Poques vegades	4,2%	
	No tenia familiars 5	Mai/gairebé mai	2,8%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	41,6%	
		Molt bé	31,2%	
		Bé	19,5%	
	N 77 NS/NC 1	Regular	5,2%	
	No em van explicar res 2	Malament	2,6%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	29,1%	
		Molt bé	30,4%	
		Bé	39,2%	
		Regular	1,3%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital		Satisfacció	8,59	
	N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?		Sí	92,3%	
		No	2,6%	
	N 79 NS/NC 1	No n'estic segur	5,1%	

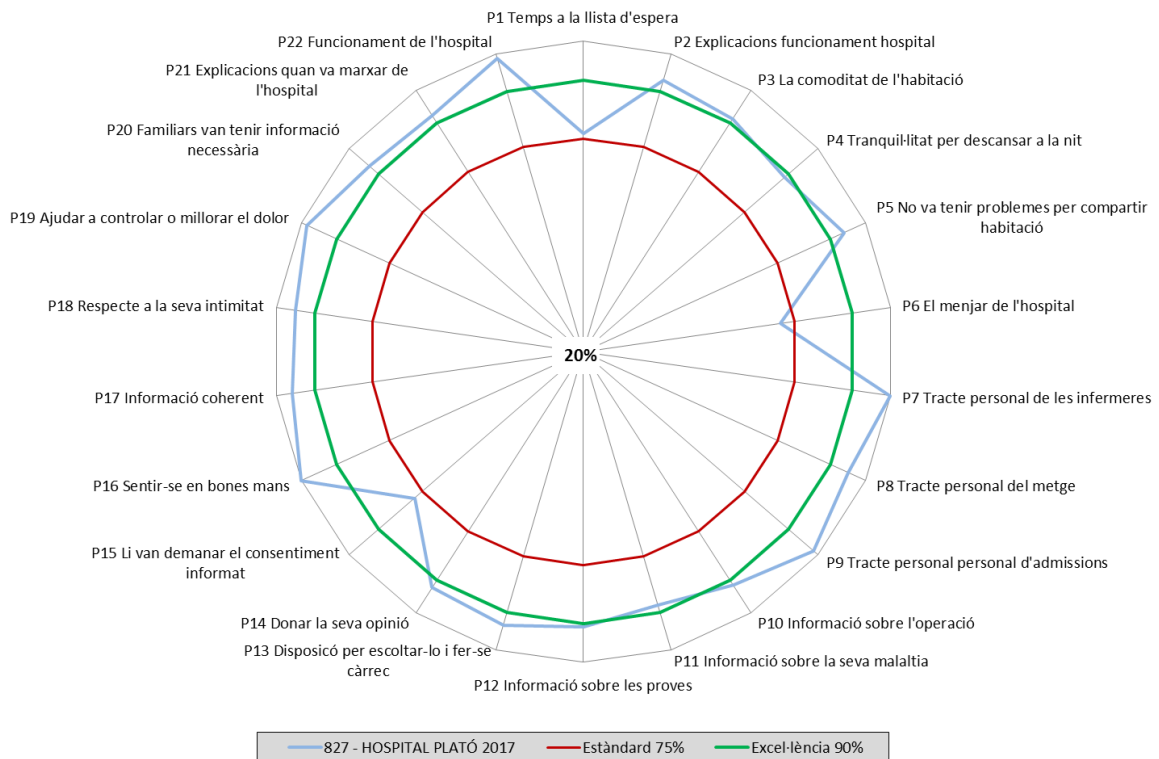
D. Indicador positiu

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	827 - HOSPITAL PLATÓ 2017
P1 Temps a la llista d'espera	76,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,1%
P3 La comoditat de l'habitació	91,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	88,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	94,0%
P6 El menjar de l'hospital	71,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%
P8 Tracte personal del metge	95,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	98,5%
P10 Informació sobre l'operació	91,5%
P11 Informació sobre la seva malaltia	88,0%
P12 Informació sobre les proves	90,9%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%
P14 Donar la seva opinió	92,2%
P15 Li van demanar el consentiment informat	77,6%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%
P17 Informació coherent	95,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	95,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,5%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,1%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	92,2%
P22 Funcionament de l'hospital	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,59
P102 Continuaria venint?	92,3%

E. Representació gràfica radial de les preguntes

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





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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2017**

RESULTATS PER CENTRE

Hospital Sant Pau i Santa Tecla - UP 767

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2017

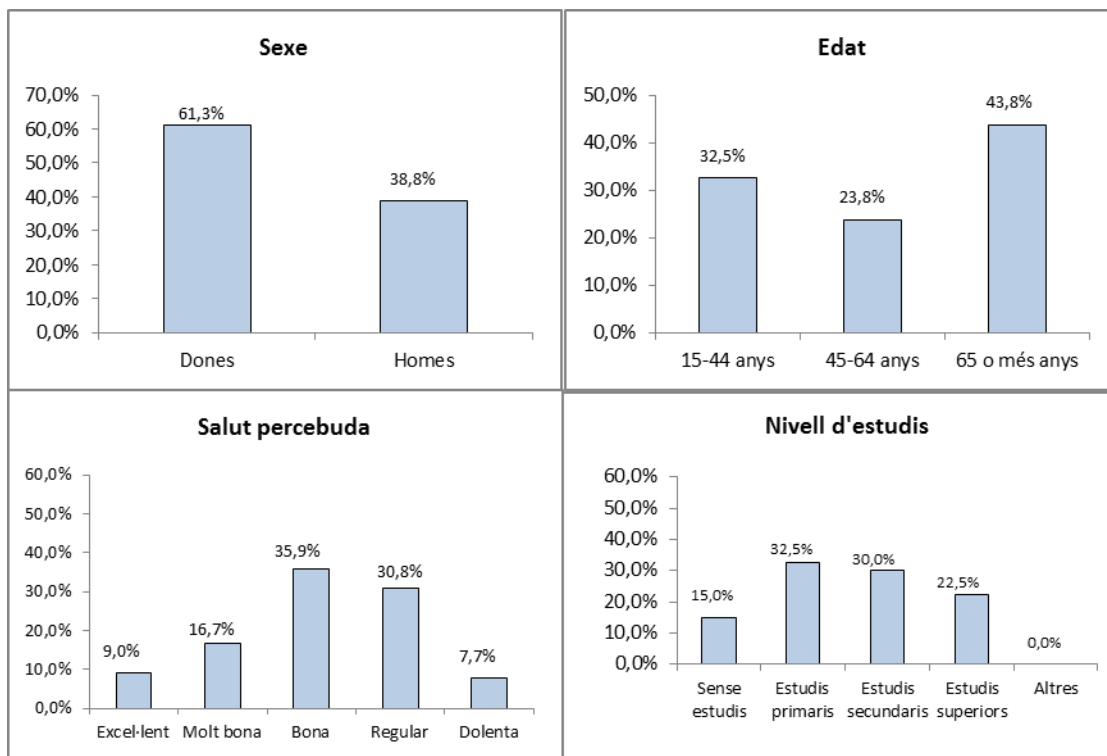
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

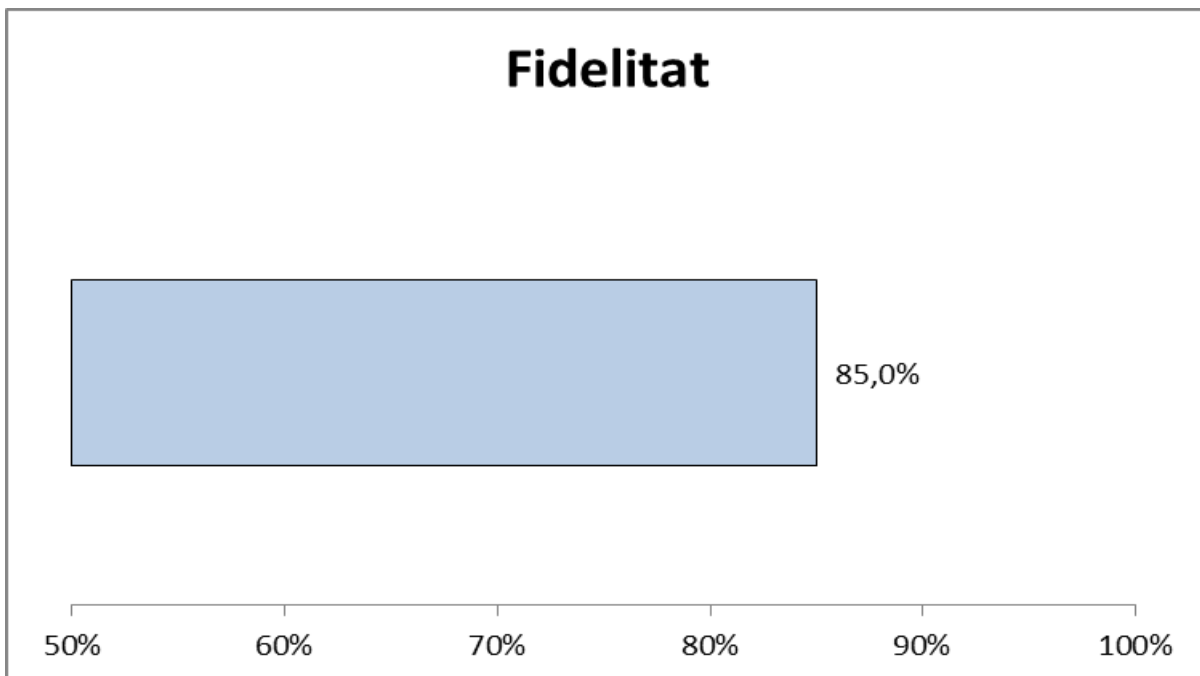
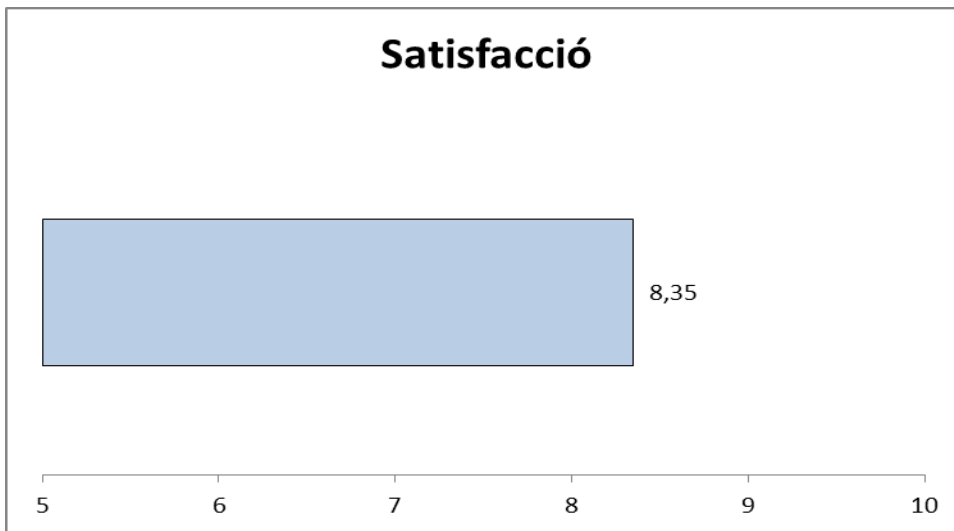
767 - HOSPITAL SANT PAU I SANTA TECLA 2017	Nombre d'enquestes 80
---	---------------------------------

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

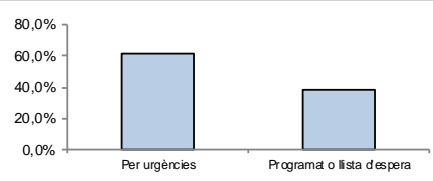
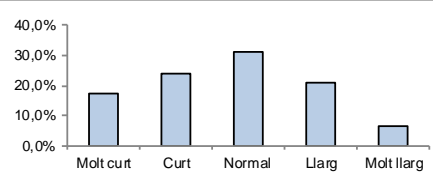
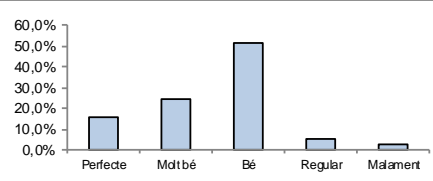
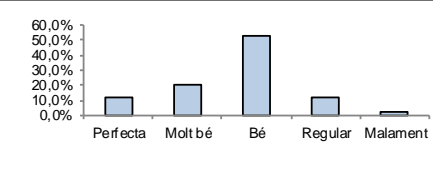
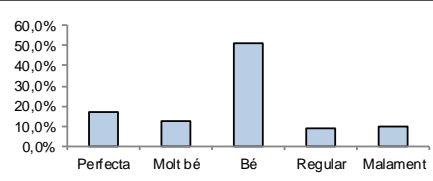
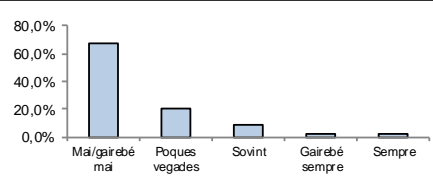
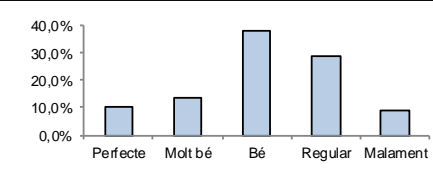
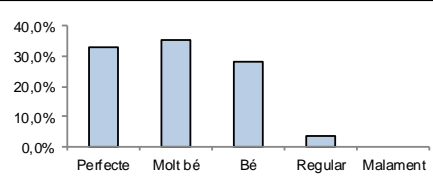
2017

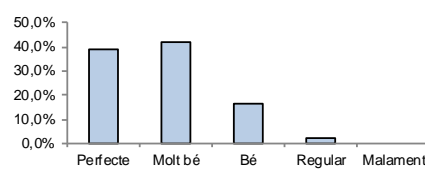
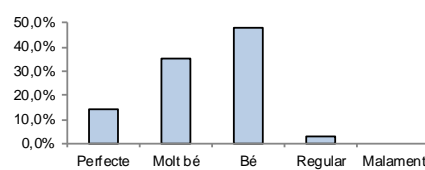
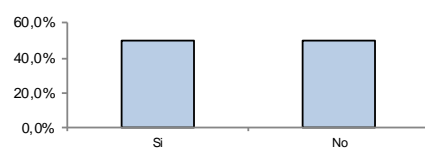
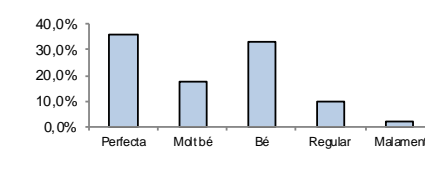
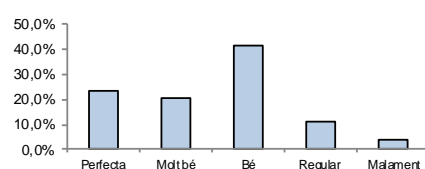
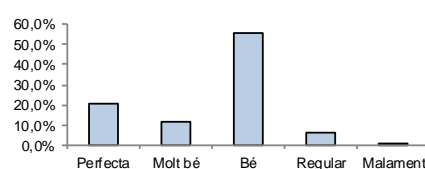
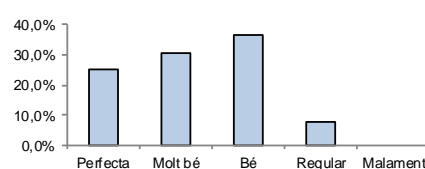
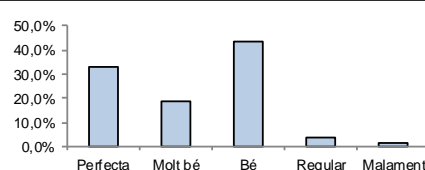
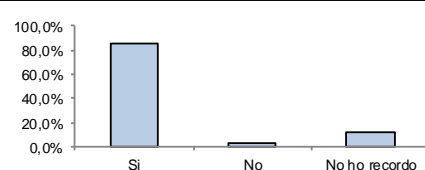


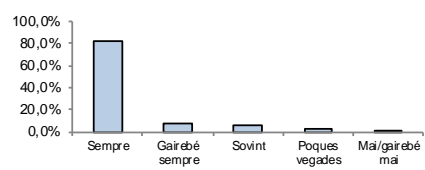
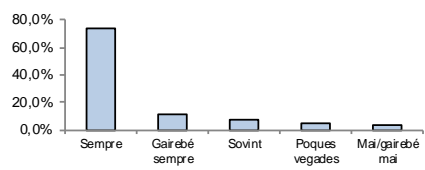

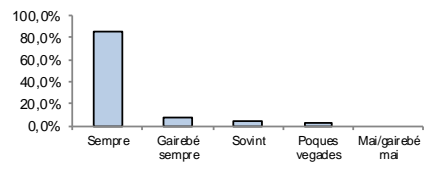
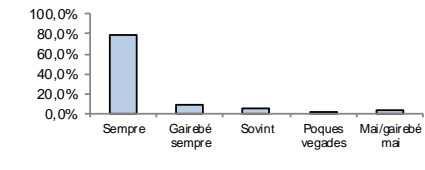
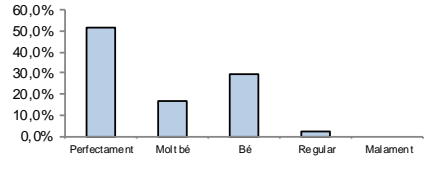

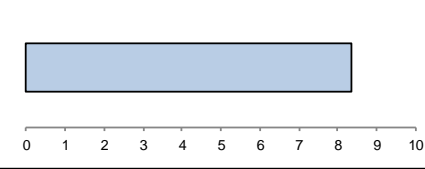
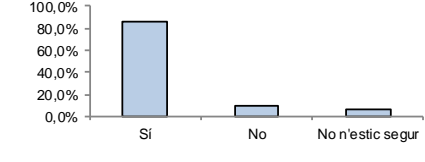
A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	61,3%	
	Programat o llista d'espera	38,8%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	17,2%	
	Curt	24,1%	
	Normal	31,0%	
	Llarg	20,7%	
N 29 NS/NC 2	Molt llarg	6,9%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	15,7%	
	Molt bé	24,3%	
	Bé	51,4%	
N 70 NS/NC 1	Regular	5,7%	
No em van donar cap explicació 9	Malament	2,9%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	12,5%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	52,5%	
	Regular	12,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	17,5%	
	Molt bé	12,5%	
	Bé	51,3%	
	Regular	8,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	10,0%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	66,7%	
	Poques vegades	20,0%	
	Sovint	8,9%	
N 45 NS/NC 5	Gairebé sempre	2,2%	
Vaig estar sol 30	Sempre	2,2%	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	10,1%	
	Molt bé	13,9%	
	Bé	38,0%	
	Regular	29,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	8,9%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,9%	
	Molt bé	35,4%	
	Bé	27,8%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	39,2%	
	Molt bé	41,8%	
	Bé	16,5%	
	Regular	2,5%	
	N 79 NS/NC 1 Malament	0,0%	
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	14,3%	
	Molt bé	34,9%	
	Bé	47,6%	
	N 63 NS/NC 2 Regular	3,2%	
	No hi vaig tenir contacte 15 Malament	0,0%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	50,0%	
	No	50,0%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	35,9%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	33,3%	
	N 39 NS/NC 0 Regular	10,3%	
	No em van donar informació 1 Malament	2,6%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	23,3%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	41,1%	
	N 73 NS/NC 3 Regular	11,0%	
	No em van donar informació 4 Malament	4,1%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	21,1%	
	Molt bé	11,8%	
	N 76 NS/NC 2 Bé	55,3%	
	No em van fer proves 0 Regular	6,6%	
	No em van donar informació 2 Malament	1,3%	
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	25,3%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	36,7%	
	N 79 NS/NC 1 Regular	7,6%	
	Malament	0,0%	
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	32,9%	
	Molt bé	18,4%	
	Bé	43,4%	
	N 76 NS/NC 4 Regular	3,9%	
	Malament	1,3%	
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	85,3%	
	No	2,7%	
	N 75 NS/NC 4 No ho recordo	12,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,4%		
	Gairebé sempre	8,1%		
	Sovint	5,4%		
	Poques vegades	2,7%		
	N 74 NS/NC 6	Mai/gairebé mai		1,4%
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	73,5%		
	Gairebé sempre	11,8%		
	Sovint	7,4%		
	Poques vegades	4,4%		
	N 68 NS/NC 12	Mai/gairebé mai		2,9%
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	22,5%		
	Molt bé	23,8%		
	Bé	47,5%		
	Regular	3,8%		
	N 80 NS/NC 0	Malament		2,5%
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	84,9%		
	Gairebé sempre	8,2%		
	Sovint	4,1%		
	N 73 NS/NC 5	Poques vegades		2,7%
	No vaig tenir dolor 2	Mai/gairebé mai		0,0%
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	78,7%		
	Gairebé sempre	9,3%		
	Sovint	5,3%		
	N 75 NS/NC 4	Poques vegades		2,7%
	No tenia familiars 1	Mai/gairebé mai		4,0%
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	51,9%		
	Molt bé	16,5%		
	Bé	29,1%		
	N 79 NS/NC 1	Regular		2,5%
	No em van explicar res 0	Malament		0,0%
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	22,8%		
	Molt bé	27,8%		
	Bé	36,7%		
	Regular	10,1%		
	N 79 NS/NC 1	Malament		2,5%
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,35		
Des. 1,63				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	85,0%		
	No	8,8%		
	N 80 NS/NC 0	No n'estic segur		6,3%

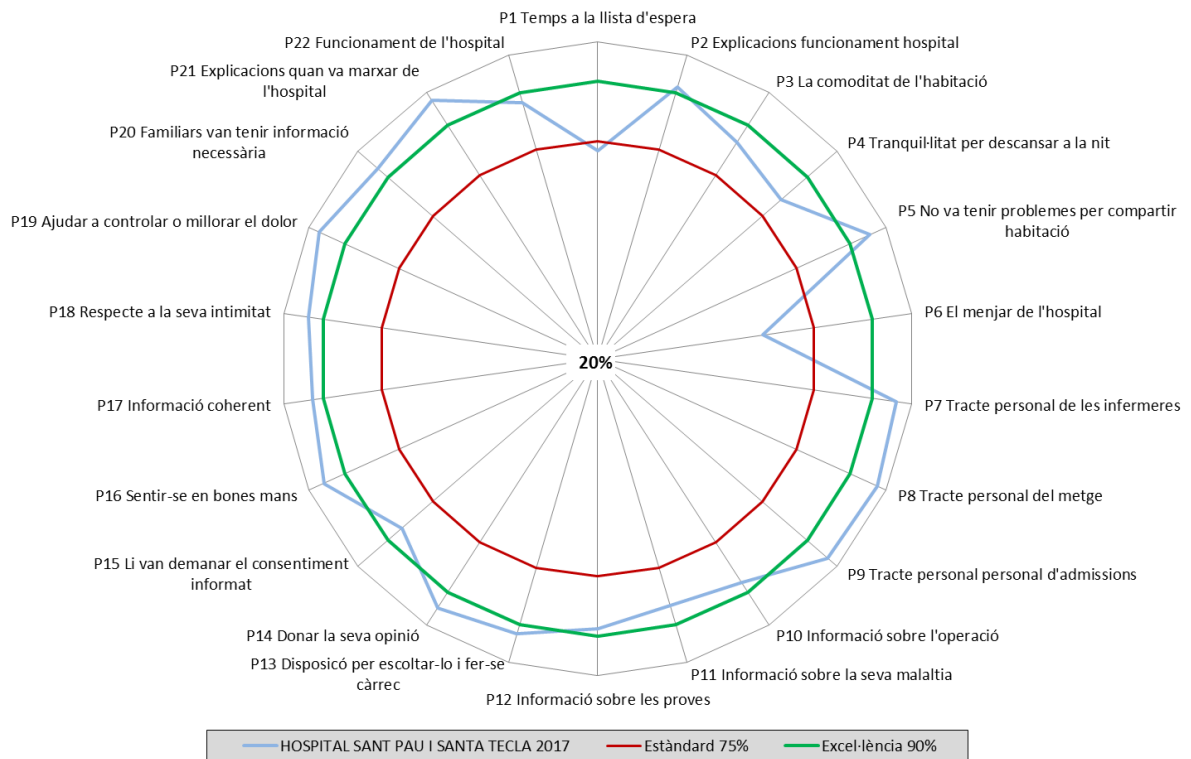
C. Indicador positiu

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	HOSPITAL SANT PAU I SANTA TECLA 2017
P1 Temps a la llista d'espera	72,4%
P2 Explicacions funcionament hospital	91,4%
P3 La comoditat de l'habitació	85,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,3%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	95,6%
P6 El menjar de l'hospital	62,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,2%
P8 Tracte personal del metge	97,5%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,8%
P10 Informació sobre l'operació	87,2%
P11 Informació sobre la seva malaltia	84,9%
P12 Informació sobre les proves	88,2%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,4%
P14 Donar la seva opinió	94,7%
P15 Li van demanar el consentiment informat	85,3%
P16 Sentir-se en bones mans	95,9%
P17 Informació coherent	92,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,3%
P20 Familiars van tenir informació necessària	93,3%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,5%
P22 Funcionament de l'hospital	87,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,35
P102 Continuaría venint?	85,0%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.





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

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
Enquestes "en línia"
2017

RESULTATS PER CENTRE

H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona - UP 272

**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



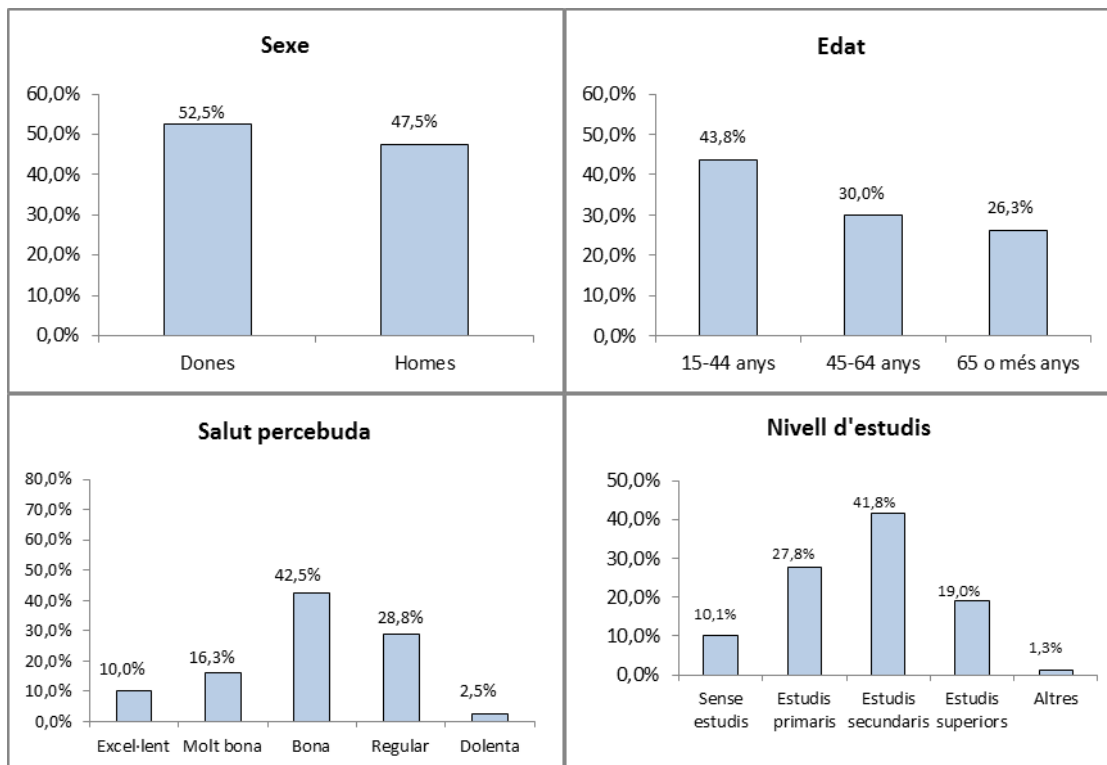
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

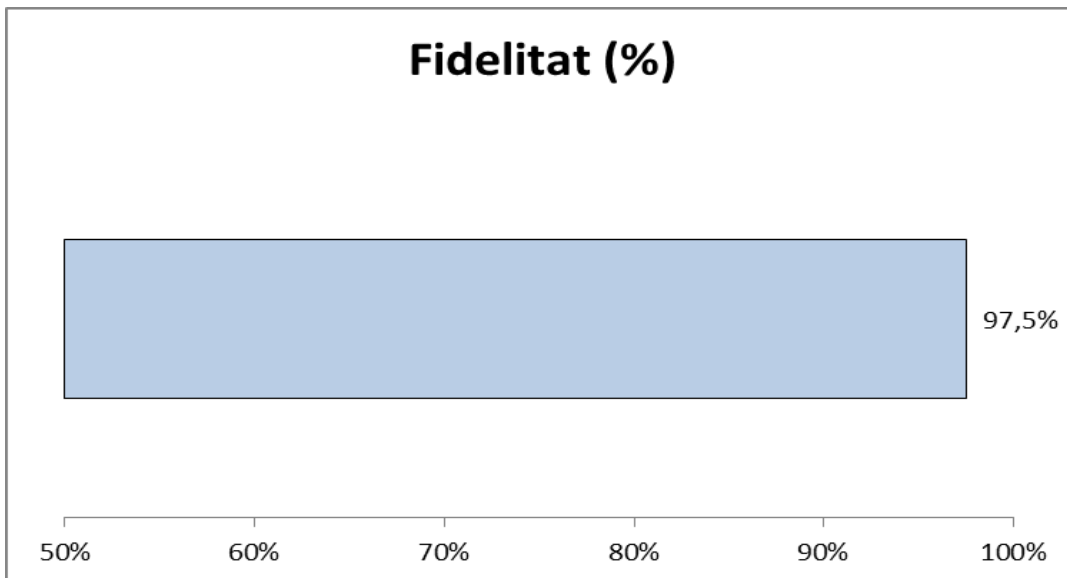
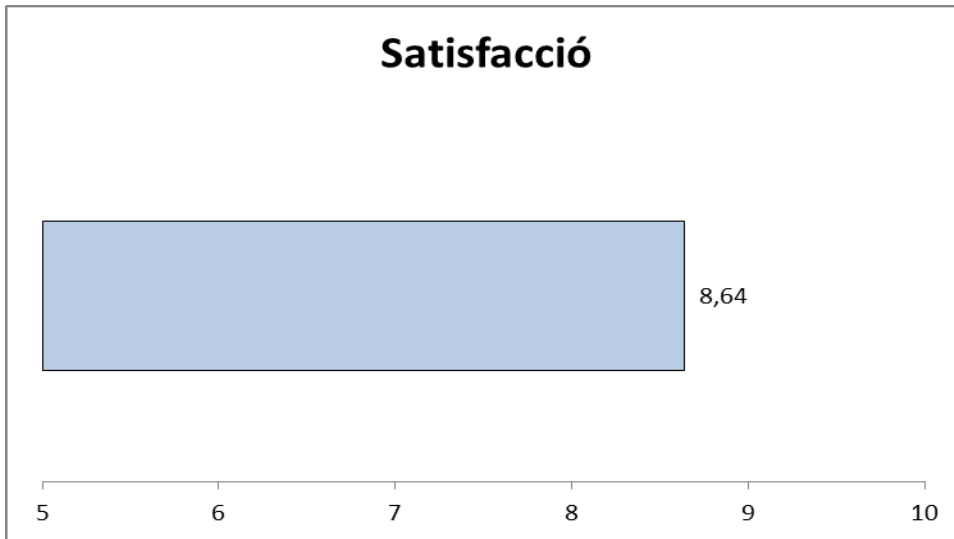
272 - H.U. TRIAS I PUJOL	Nombre d'enquestes 80
---------------------------------	---------------------------------

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

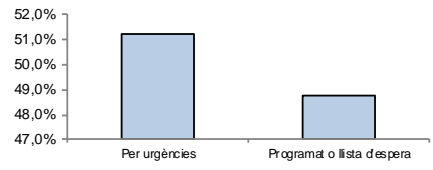
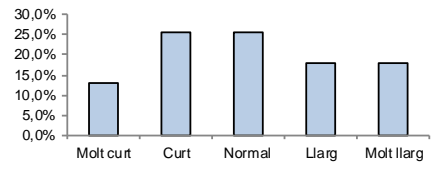
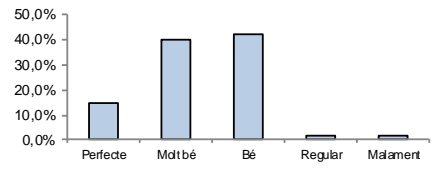
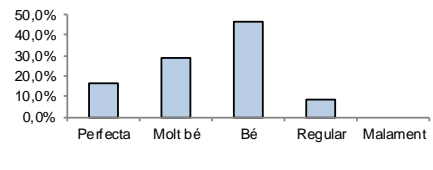

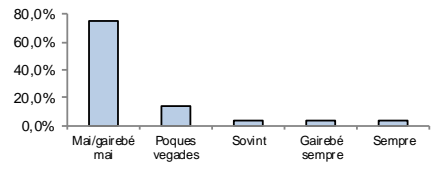
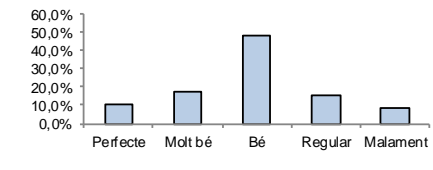
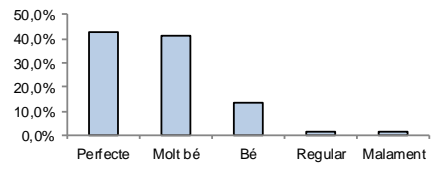
UP 2017

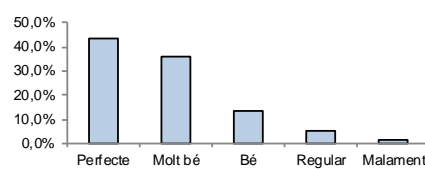
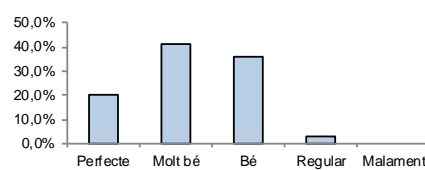
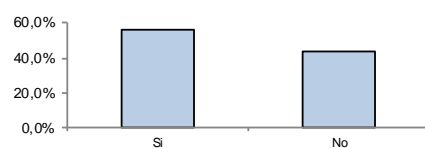
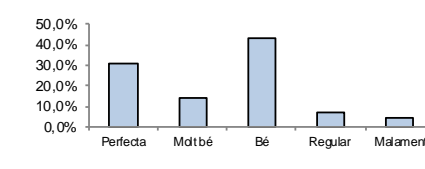
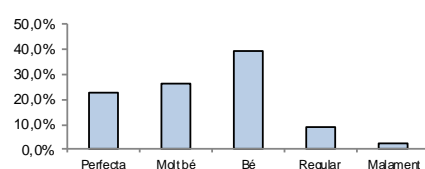
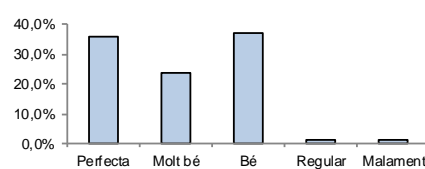
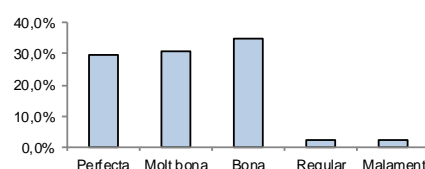
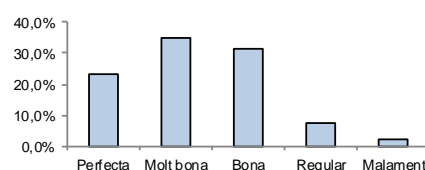
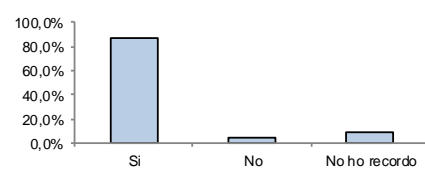


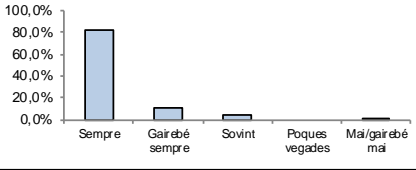
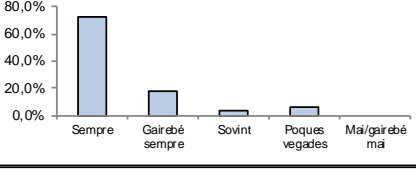
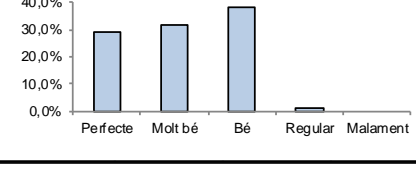
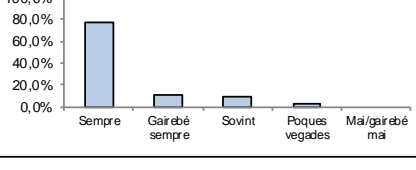
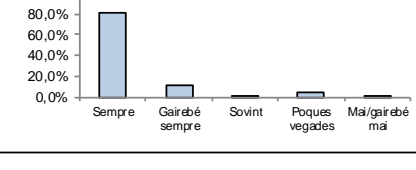
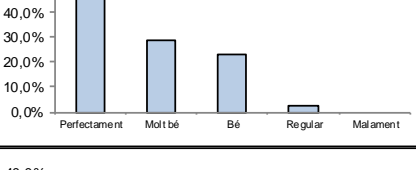

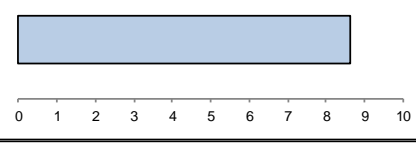
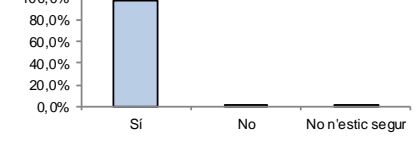
A.2. Índex de Satisfacció i Fidelitat



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	51,3%	
	Programat o llista d'espera	48,8%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	12,8%	
	Curt	25,6%	
	Normal	25,6%	
	Llarg	17,9%	
	Molt llarg	17,9%	
N 39 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li va semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	15,1%	
	Molt bé	39,7%	
	Bé	42,5%	
	Regular	1,4%	
	Malament	1,4%	
N 73 NS/NC 0			
No em van donar cap explicació 7			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	16,3%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	46,3%	
	Regular	8,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	10,1%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	41,8%	
	Regular	11,4%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	75,4%	
	Poques vegades	14,0%	
	Sovint	3,5%	
	Gairebé sempre	3,5%	
	Sempre	3,5%	
N 57 NS/NC 4			
Vaig estar sol 19			
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	10,0%	
	Molt bé	17,1%	
	Bé	48,6%	
	Regular	15,7%	
	Malament	8,6%	
N 70 NS/NC 10			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	42,5%	
	Molt bé	41,3%	
	Bé	13,8%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	43,8%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	13,8%	
	Regular	5,0%	
	N 80 NS/NC 0 Malament	1,3%	
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	20,5%	
	Molt bé	41,1%	
	Bé	35,6%	
	N 73 NS/NC 1 Regular	2,7%	
	No hi vaig tenir contacte 6 Malament	0,0%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	56,3%	
	No	43,8%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	31,0%	
	Molt bé	14,3%	
	Bé	42,9%	
	N 42 NS/NC 0 Regular	7,1%	
	No em van donar informació 2 Malament	4,8%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	22,8%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	39,2%	
	N 79 NS/NC 0 Regular	8,9%	
	No em van donar informació 1 Malament	2,5%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	36,0%	
	Molt bé	24,0%	
	N 75 NS/NC 0 Bé	37,3%	
	No em van fer proves 3 Regular	1,3%	
	No em van donar informació 2 Malament	1,3%	
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	29,5%	
	Molt bona	30,8%	
	Bona	34,6%	
	N 78 NS/NC 2 Regular	2,6%	
	Malament	2,6%	
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	23,4%	
	Molt bona	35,1%	
	Bona	31,2%	
	N 77 NS/NC 3 Regular	7,8%	
	Malament	2,6%	
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	86,8%	
	No	3,9%	
	N 76 NS/NC 2 No ho recordo	9,2%	

Enunciat		Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	82,5%	
		Gairebé sempre	11,3%	
		Sovint	5,0%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	1,3%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	72,5%	
		Gairebé sempre	17,5%	
		Sovint	3,8%	
		Poques vegades	6,3%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	0,0%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	29,1%	
		Molt bé	31,6%	
		Bé	38,0%	
		Regular	1,3%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	77,5%	
		Gairebé sempre	11,3%	
		Sovint	8,5%	
	N 71 NS/NC 0	Poques vegades	2,8%	
	No vaig tenir dolor 9	Mai/gairebé mai	0,0%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	81,8%	
		Gairebé sempre	11,7%	
		Sovint	1,3%	
	N 77 NS/NC 1	Poques vegades	3,9%	
	No tenia familiars 2	Mai/gairebé mai	1,3%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	45,6%	
		Molt bé	29,1%	
		Bé	22,8%	
	N 79 NS/NC 0	Regular	2,5%	
	No em van explicar res 1	Malament	0,0%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	36,3%	
		Molt bé	31,3%	
		Bé	28,8%	
		Regular	3,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,64		
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	97,5%		
	No	1,3%		
	N 80 NS/NC 0	No n'estic segur		1,3%

C. Indicador positiu

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	272 - H. U. GERMANS TRIAS I PUJOL 2017
P1 Temps a la llista d'espera	64,1%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,3%
P3 La comoditat de l'habitació	91,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,1%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,5%
P6 El menjar de l'hospital	75,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,5%
P8 Tracte personal del metge	93,8%
P9 Tracte personal personal d'admissions	97,3%
P10 Informació sobre l'operació	88,1%
P11 Informació sobre la seva malaltia	88,6%
P12 Informació sobre les proves	97,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,9%
P14 Donar la seva opinió	89,6%
P15 Li van demanar el consentiment informat	86,8%
P16 Sentir-se en bones mans	98,8%
P17 Informació coherent	93,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	98,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	88,7%
P20 Familiars van tenir informació necessària	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,5%
P22 Funcionament de l'hospital	96,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,64
P102 Continuarà venint?	97,5%

D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

