



REO núm: 898
Data: 20/06/2018



Informe de resultats

Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció socio sanitària 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 LA LÍNEA DE SERVEI**

ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

RESULTATS PER CENTRE:

**1797 – CENTRE SOCIO SANITARI DE
L'HOSPITALET**

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

 **Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

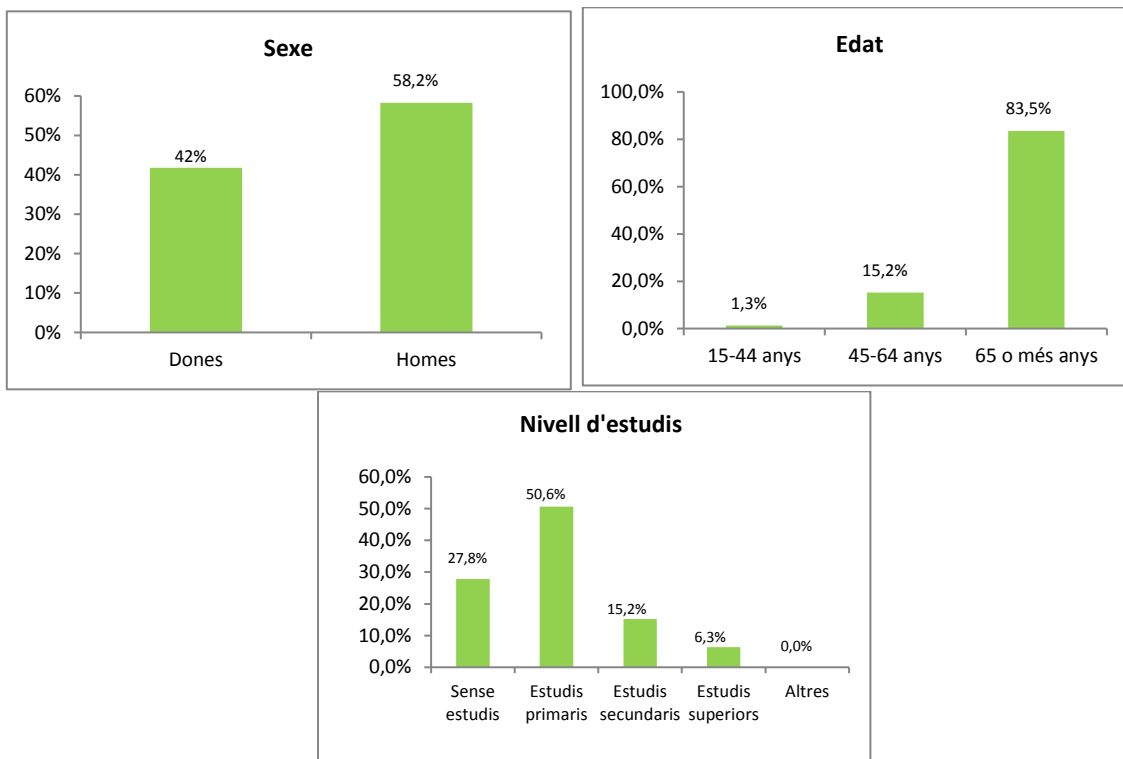
2017

A. Anàlisi per UP

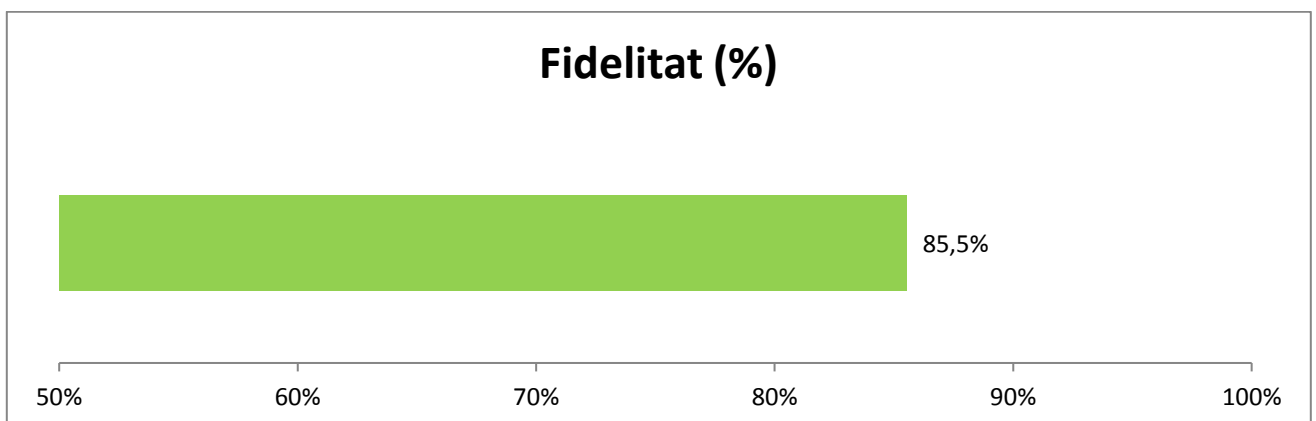
A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
1797 – CENTRE SOCISANITARI DE L'HOSPITALET	79

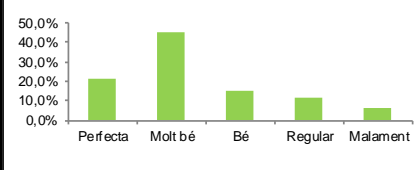
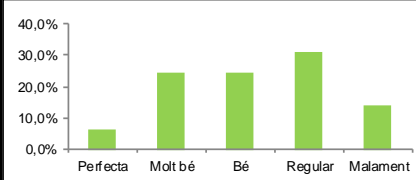
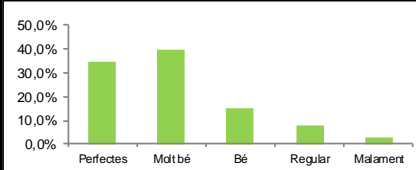
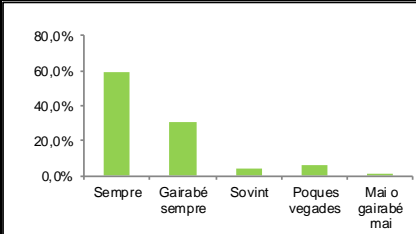
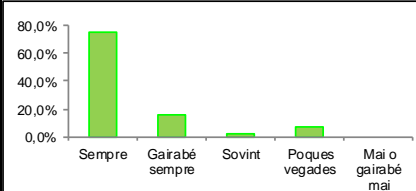
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

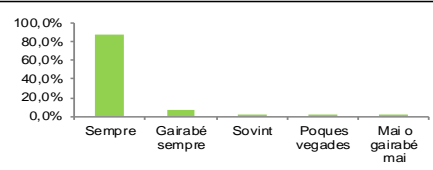
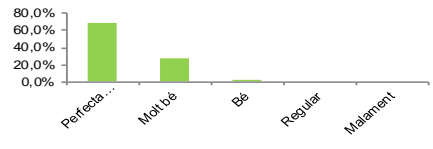
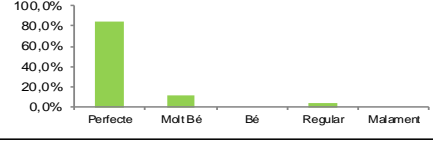
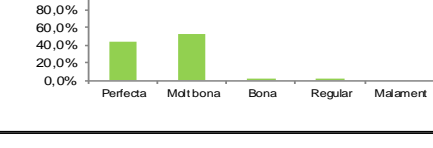
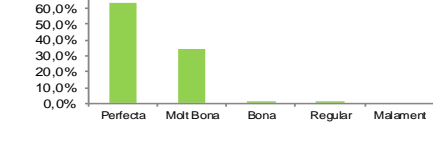
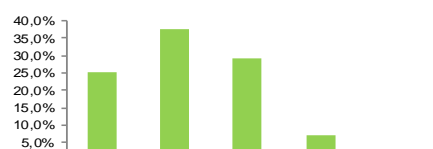
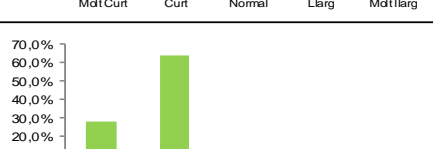
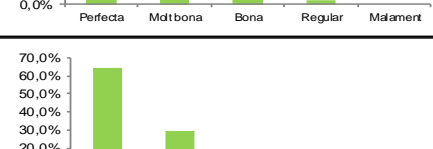



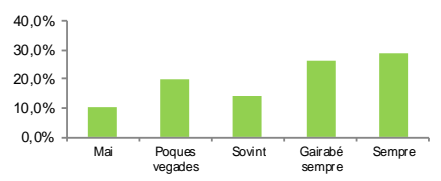
B. Anàlisi de la Satisfacció global



C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P1. Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar? (diria que de manera...).	Perfecta	54,5%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	7,8%	
	Regular	2,6%	
N 77 NS/NC 2	Malament	2,6%	
P2. Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	Sempre	9,0%	
	Gairebé sempre	6,4%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	12,8%	
N 78 NS/NC 0	Mai o gairabé mai	66,7%	
Tinc habitació individual 1			
P3. Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertin per donar-li medicació, etc.).	Perfecta	53,2%	
	Molt bona	22,8%	
	Bona	7,6%	
	Regular	12,7%	
N 79 NS/NC 0	Malament	3,8%	
P4. Valori la comoditat del llit.	Perfecta	21,5%	
	Molt bé	45,6%	
	Bé	15,2%	
	Regular	11,4%	
N 79 NS/NC 0	Malament	6,3%	
P5. De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta, tenint en compte això, que li sembla el menjar de l'hospital?	Perfecta	6,4%	
	Molt bé	24,4%	
	Bé	24,4%	
	Regular	30,8%	
N 78 NS/NC 1	Malament	14,1%	
P6. Què li semblen els horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	Perfectes	34,6%	
	Molt bé	39,7%	
	Bé	15,4%	
	Regular	7,7%	
N 78 NS/NC 1	Malament	2,6%	
P7. Els professionals li demanen (HAMDANAT) si poden informar sobre la seva salut o malaltia als seus familiars?	Sempre	58,9%	
	Gairabé sempre	30,1%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	5,5%	
N 73 NS/NC 3	Mai o gairabé mai	1,4%	
No tinc familiars que vinguin 3			
P8. Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	Sempre	75,0%	
	Gairabé sempre	15,8%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	6,6%	
N 76 NS/NC 3	Mai o gairabé mai	0,0%	

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P9. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	88,6%	
	Gairabé sempre	6,3%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	2,5%	
Mai o gairabé mai	1,3%		
N 79 NS/NC 0			
P10. Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	Perfectament	69,3%	
	Molt bé	28,0%	
	Bé	2,7%	
	Regular	0,0%	
Malament	0,0%		
N 75 NS/NC 4			
P11. Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè?	Perfecte	84,8%	
	Molt Bé	11,4%	
	Bé	0,0%	
	Regular	3,8%	
Malament	0,0%		
N 79 NS/NC 0			
P12. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	44,3%	
	Molt bona	51,9%	
	Bona	1,3%	
	Regular	2,5%	
Malament	0,0%		
N 79 NS/NC 0			
P13. Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	63,3%	
	Molt Bona	34,2%	
	Bona	1,3%	
	Regular	1,3%	
Malament	0,0%		
N 79 NS/NC 0			
P14. Què li sembla el temps que ha d'esperar quan truca al timbre?	Molt Curt	63,3%	
	Curt	34,2%	
	Normal	1,3%	
	Llarg	1,3%	
Molt llarg	0,0%		
N 72 NS/NC 0			
No truco mai 7			
P15. Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	Perfecta	28,0%	
	Molt bona	64,0%	
	Bona	6,0%	
	Regular	2,0%	
Malament	0,0%		
N 50 NS/NC 0			
No necessito ajuda 29			
P16. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el renten o el curen	Perfecta	64,1%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	2,6%	
	Regular	3,8%	
Malament	0,0%		
N 78 NS/NC 1			
P17. Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	Sempre	73,4%	
	Gairabé sempre	25,3%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	
Mai o gairabé mai	0,0%		
N 79 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P18. Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar el dolor?.	Perfecte	31,9%	
	Molt bé	60,9%	
	Bé	5,8%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,4%	
N 69 NS/NC 0 No he tingut dolor els últims dies 10			
P19. S'avorreix a l'hospital?	Mai	10,1%	
	Poques vegades	20,3%	
	Sovint	13,9%	
	Gairabé sempre	26,6%	
	Sempre	29,1%	
N 79 NS/NC 0			
P20. Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador / assistent social?	Perfecte	10,8%	
	Molt Bona	59,5%	
	Bona	24,3%	
	Regular	5,4%	
	Malament	0,0%	
N 37 NS/NC 7 No he tingut contacte amb el treballador social 35			
P21. Vostè diria que l'equip de professionals que el tracten i el cuiden treballen de manera coordinada?	Sempre	66,2%	
	Gairabé sempre	28,4%	
	Sovint	1,4%	
	Poques vegades	2,7%	
	Mai o gairabé mai	1,4%	
N 74 NS/NC 5			
PREGUNTA LLIURE. Com valora l'assistència rebuda per l'equip de rehabilitació (Metge, rehabilitador, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional)?	Perfecte	34,7%	
	Molt bé	55,1%	
	Bé	6,1%	
	Regular	2,0%	
	Malament	2,0%	
N 49 NS/NC 1 No he rebut assistència de l'equip de rehabilitadors 29			
P101. grau de satisfacció personal	Satisfacció	8,23	
N 79 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, tomaria venint a aquest centre?	Si	85,5%	
	No n'estic segur	1,0%	
	No	9,2%	
N 76 NS/NC 3			

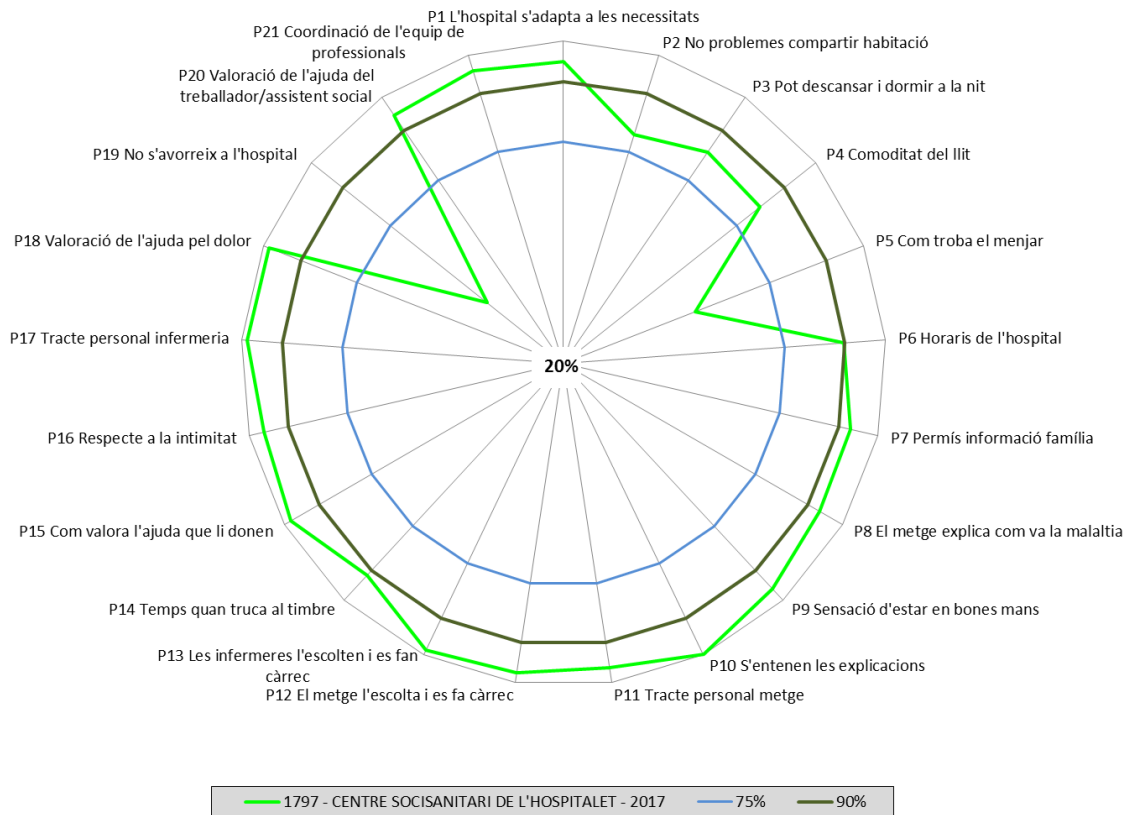
D. Indicador positiu: Anàlisi per centre

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	1797 - CENTRE SOCISANITARI DE L'HOSPITALET - 2017
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	94,8%
P2 No problemes compartir habitació	79,5%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	83,5%
P4 Comoditat del llit	82,3%
P5 Com troba el menjar	55,1%
P6 Horaris de l'hospital	89,7%
P7 Permís informació família	93,2%
P8 El metge explica com va la malaltia	93,4%
P9 Sensació d'estar en bones mans	96,2%
P10 S'entenen les explicacions	100%
P11 Tracte personal metge	96,2%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	97,5%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	98,7%
P14 Temps quan truca al timbre	91,7%
P15 Com valora l'ajuda que li donen	98,0%
P16 Respecte a la intimitat	96,2%
P17 Tracte personal infermeria	98,7%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	98,6%
P19 No s'avorreix a l'hospital	44,3%
P20 Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	94,6%
P21 Coordinació de l'equip de professionals	95,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,23
P102 Continuaria venint?	85,5%
P.Lliure 1: Valoració de l'equip de rehabilitació	95,9%

E. Representació gràfica radial de les preguntes del centre

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 LA LÍNEA DE SERVEI**

ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

Enquestes "en línia"

RESULTATS PER CENTRE

2017

771 – HOSPITAL UNIVERSITARI DE SANTA MARIA (LLEIDA)

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

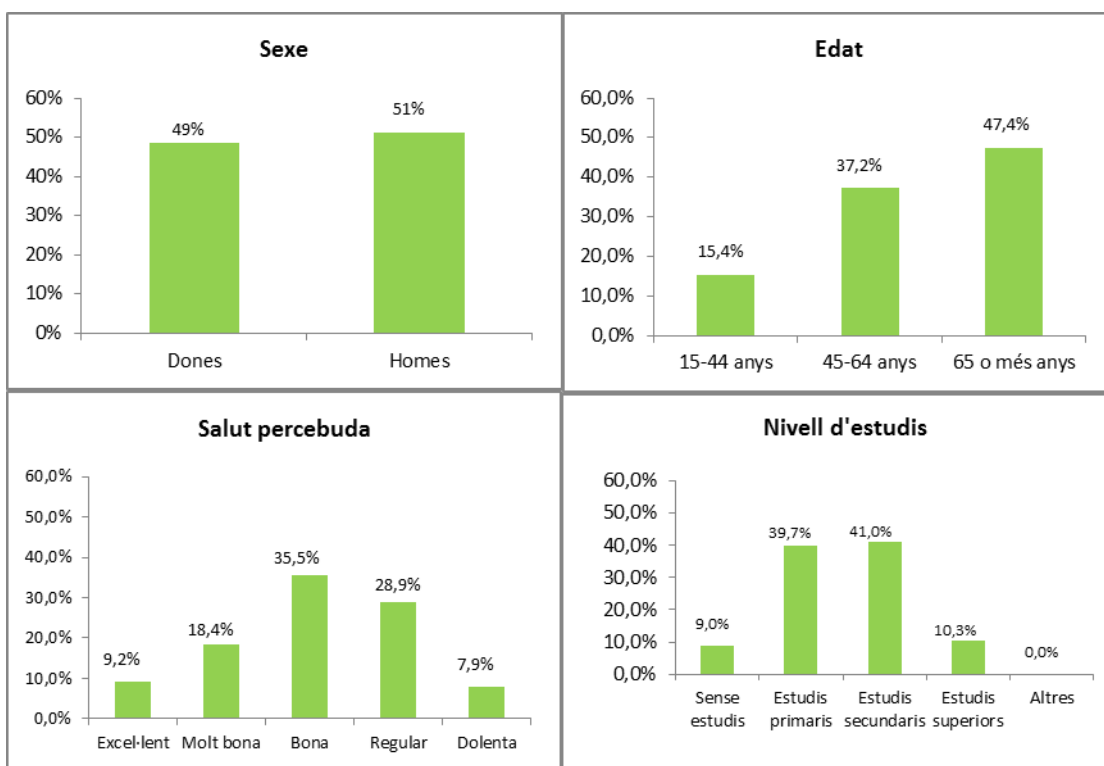
 **Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

2017

A.1. Descripció de la població enquestada

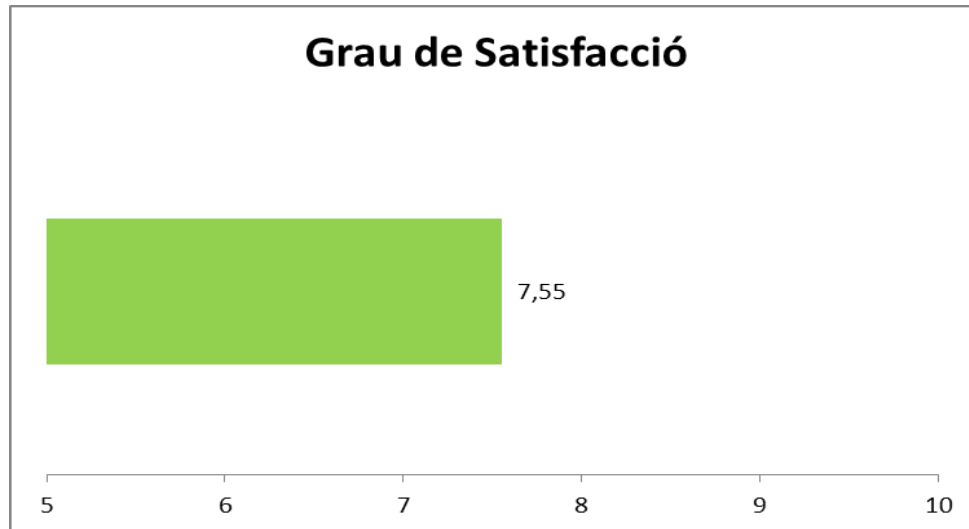
	Nombre d'enquestes
771 - HOSPITAL UNIVERSITARI DE SANTA MARIA DE LLEIDA	78

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

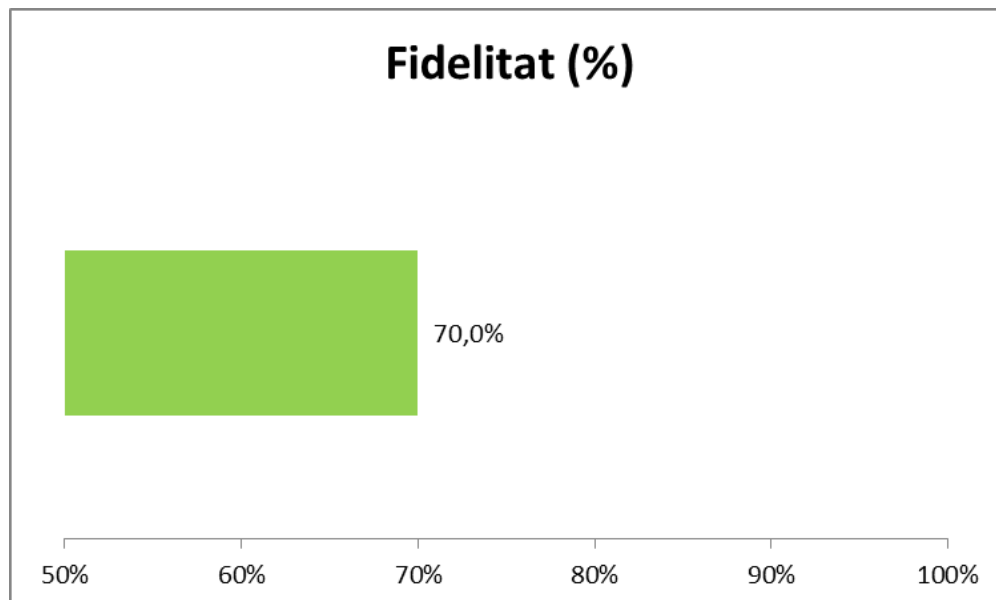


B. Anàlisi de la Satisfacció global

Els resultats de satisfacció global i fidelització del centre.



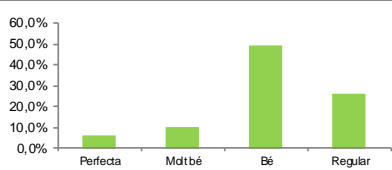
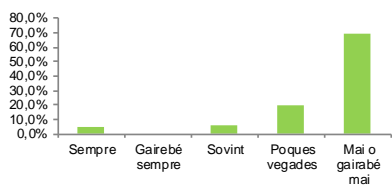
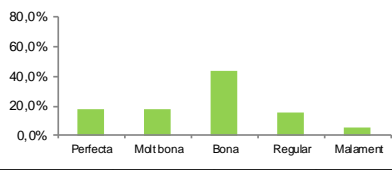
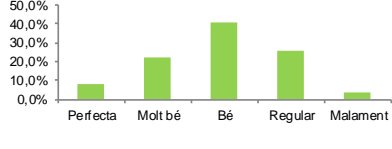
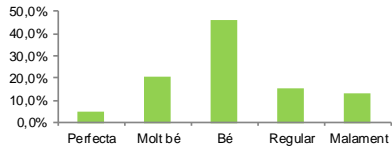
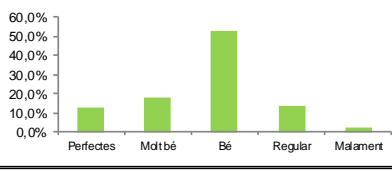
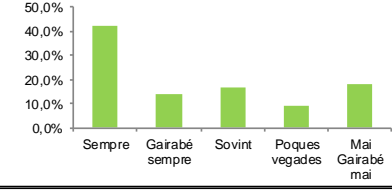
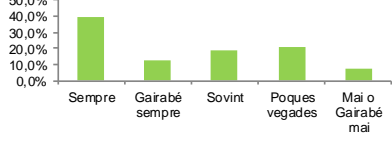
Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital

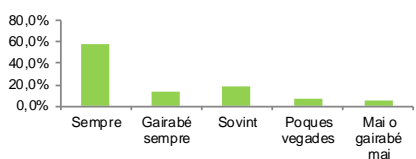
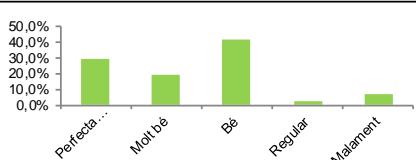
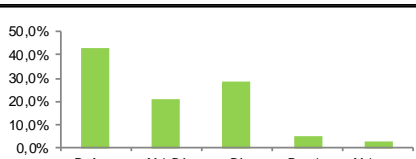
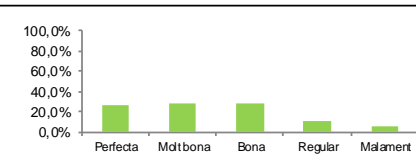
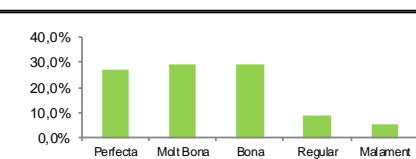
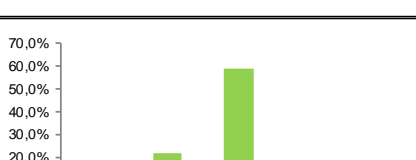
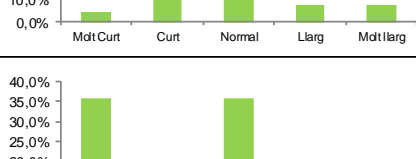
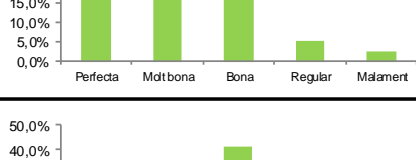


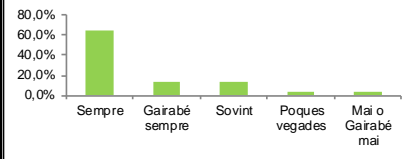
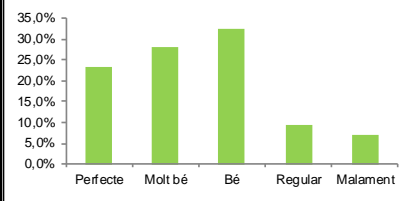
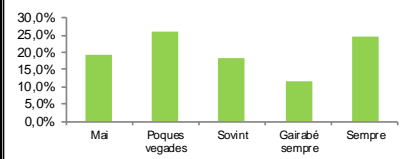
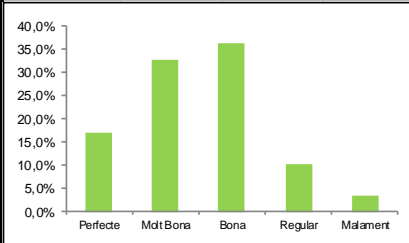
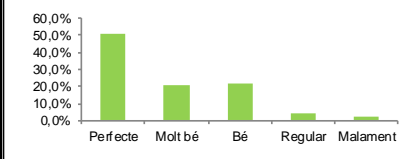
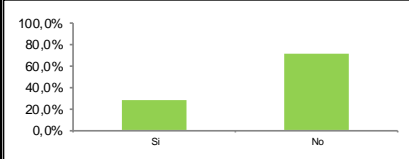
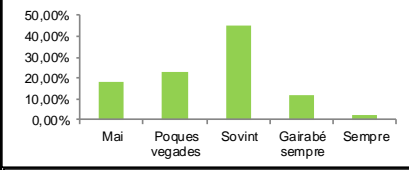

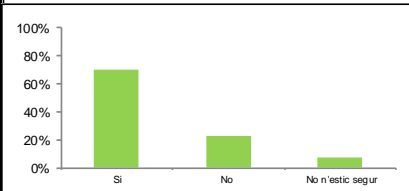
Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

A continuació, es presenten els resultats del centre per a cada pregunta.

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P1. Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar? (diria que de manera...).	Perfecta	6,5%	
	Molt bé	10,4%	
	Bé	49,4%	
	Regular	26,0%	
	Malament	7,8%	
N 77 NS/NC 1			
P2. Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	Sempre	5,2%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sovint	6,5%	
	Poques vegades	19,5%	
	Mai o gairabé mai	68,8%	
N 77 NS/NC 0			
Tinc habitació individual 1			
P3. Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertin per donar-li medicació, etc.).	Perfecta	17,9%	
	Molt bona	17,9%	
	Bona	43,6%	
	Regular	15,4%	
	Malament	5,1%	
N 78 NS/NC 0			
P4. Valori la comoditat del llit.	Perfecta	7,7%	
	Molt bé	21,8%	
	Bé	41,0%	
	Regular	25,6%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 0			
P5. De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer alguna mena de dieta, tenint en compte això, que li sembla el menjar de l'hospital?	Perfecta	5,1%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	46,2%	
	Regular	15,4%	
	Malament	12,8%	
N 78 NS/NC 0			
P6. Què li semblen els horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	Perfectes	12,8%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	52,6%	
	Regular	14,1%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 0			
P7. Els professionals li demanen (HAN DEMANAT) si poden informar sobre la seva salut o malaltia als seus familiars?	Sempre	42,4%	
	Gairabé sempre	13,6%	
	Sovint	16,7%	
	Poques vegades	9,1%	
	Mai Gairabé mai	18,2%	
N 66 NS/NC 7			
Tinc habitació individual 5			
P8. Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	Sempre	39,7%	
	Gairabé sempre	12,8%	
	Sovint	19,2%	
	Poques vegades	20,5%	
	Mai o Gairabé mai	7,7%	
N 78 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P9. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	57,7%	
	Gairabé sempre	12,8%	
	Sovint	17,9%	
	Poques vegades	6,4%	
	Mai o gairabé mai	5,1%	
N 78 NS/NC 0			
P10. Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	Perfectament	28,9%	
	Molt bé	19,7%	
	Bé	42,1%	
	Regular	2,6%	
	Malament	6,6%	
N 76 NS/NC 2			
P11. Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè?	Perfecte	42,9%	
	Molt Bé	20,8%	
	Bé	28,6%	
	Regular	5,2%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 1			
P12. Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	26,9%	
	Molt bona	28,2%	
	Bona	28,2%	
	Regular	11,5%	
	Malament	5,1%	
N 78 NS/NC 0			
P13. Quina disposició tenen les infermeres per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Sempre	26,9%	
	Gairabé sempre	29,5%	
	Sovint	29,5%	
	Poques vegades	9,0%	
	Mai/ Gairabé mai	5,1%	
N 78 NS/NC 0			
P14. Què li sembla el temps que ha d'esperar quan truca al timbre?	Perfecta	26,9%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	29,5%	
	Regular	9,0%	
	Malament	5,1%	
N 41 NS/NC 5			
No truco mai 32			
P15. Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	Perfecta	35,9%	
	Molt bona	20,5%	
	Bona	35,9%	
	Regular	5,1%	
	Malament	2,6%	
N 39 NS/NC 1			
No necessito ajuda 38			
P16. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el renten o el curen	Perfecta	16,7%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	41,0%	
	Regular	12,8%	
	Malament	9,0%	
N 78 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P17. Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	Sempre	65,4%	
	Gairabé sempre	14,1%	
	Sovint	12,8%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai o Gairabé mai	3,8%	
N 78 NS/NC 0			
P18. Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar el dolor?.	Perfecte	23,3%	
	Molt bé	27,9%	
	Bé	32,6%	
	Regular	9,3%	
	Malament	7,0%	
N 43 NS/NC 0			
No he tingut dolor els últims 35			
P19. S'avorreix a l'hospital?	Mai	19,5%	
	Poques vegades	26,0%	
	Sovint	18,2%	
	Gairabé sempre	11,7%	
	Sempre	24,7%	
N 77 NS/NC 1			
P20. Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador / assistent social?	Perfecte	17,2%	
	Molt Bona	32,8%	
	Bona	36,2%	
	Regular	10,3%	
	Malament	3,4%	
N 58 NS/NC 3			
No he tingut contacte amb el treballador social 17			
P21. Vostè diria que l'equip de professionals que el tracten i el cuiden treballen de manera coordinada?	Perfecte	50,7%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	21,9%	
	Regular	4,1%	
	Malament	2,7%	
N 73 NS/NC 5			
P LLIURE 1 Li van demanar el consentiment informat abans d'alguna prova que implicava algun tipus de risc per la seva salut)	Si	28,6%	
	No	71,4%	
N 49 NS/NC 29			
P LLIURE 2 Com valora la neteja de l'habitació i la resta d'instal·lacions?	Mai	17,9%	
	Poques vegades	23,1%	
	Sovint	44,9%	
	Gairabé sempre	11,5%	
	Sempre	2,6%	
N 78 NS/NC 0			
P101. grau de satisfacció personal	Satisfacció	7,55	
N 78 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, tornaria venint a aquest centre?	Si	70,0%	
	No	22,9%	
	No n'estic segur		
		7,1%	
N 70 NS/NC 8			

D. Indicador positiu: Anàlisi per centre

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	771 - HOSPITAL UNIVERSITARI DE SANTA MARIA - 2017
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	66,2%
P2 No problemes compartir habitació	94,8%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	79,5%
P4 Comodat del llit	70,5%
P5 Com troba el menjar	71,8%
P6 Horaris de l'hospital	83,3%
P7 Permís informació família	72,7%
P8 El metge explica com va la malaltia	71,8%
P9 Sensació d'estar en bones mans	88,5%
P10 S'entenen les explicacions	90,8%
P11 Tracte personal metge	92,2%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	83,3%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	85,9%
P14 Temps quan truca al timbre	85,4%
P15 Com valora l'ajuda que li donen	92,3%
P16 Respecte a la intimitat	78,2%
P17 Tracte personal infermeria	92,3%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	83,7%
P19 No s'avorreix a l'hospital	63,6%
P20 Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	86,2%
P21 Coordinació de l'equip de professionals	93,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,55
P102 Continuaria venint?	70,0%
P.Lliure 1: Consentiment previ a la realització de proves	28,6%
P.Lliure 2: Neteja de l'habitació i de la resta de les instal·lacions	85,9%

E. Representació gràfica radial de les preguntes del centre

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

