



REO núm: 929
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb la línia d'atenció socio sanitària amb internament. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL
CATSALUT**

**ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA AMB
INTERNAMENT**

2018

Enquestes “en línia”

**UP 1797 – CENTRE SOCIO SANITÀRI
DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT**

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2018

A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

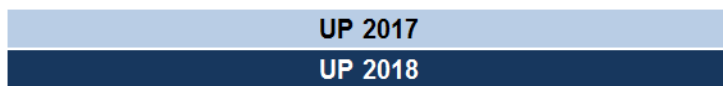
	Nombre d'enquestes
1797 - CENTRE SOCIO SANITARI DE L'HOSPITALET 2017	79
1797 - CENTRE SOCIO SANITARI DE L'HOSPITALET 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

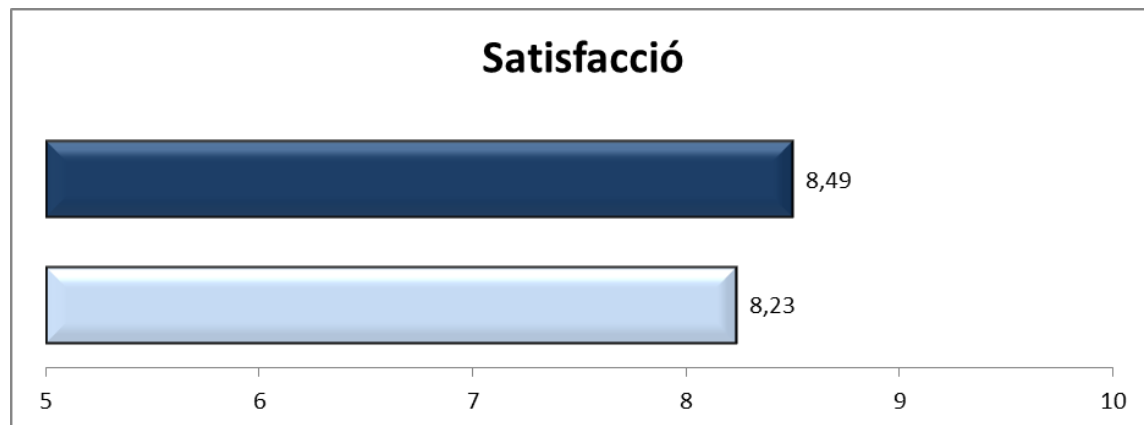


RESULTATS PER UP 2018

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

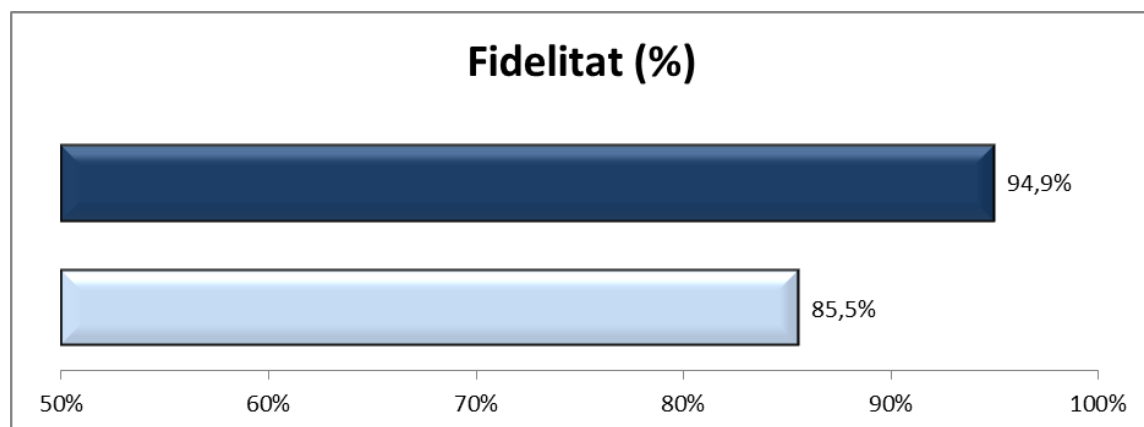


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?

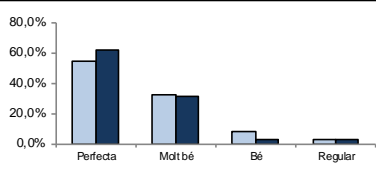
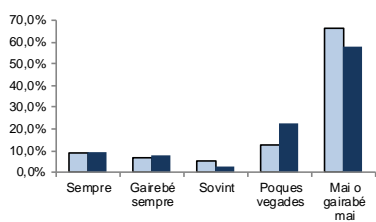
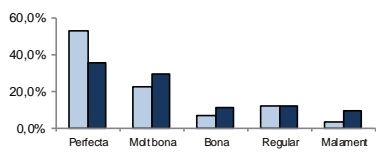
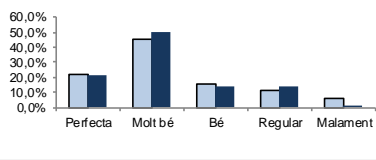
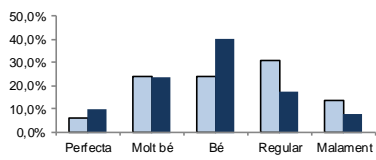
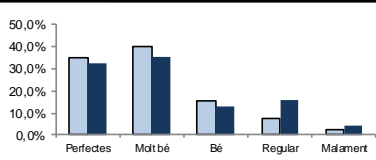
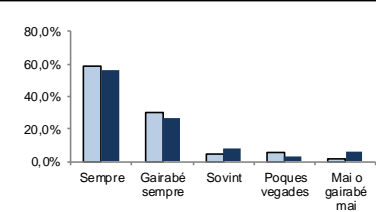
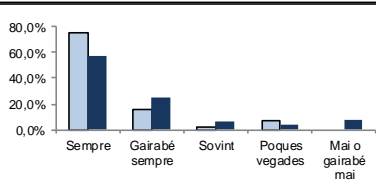


P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?

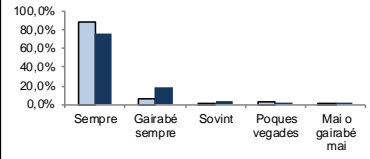
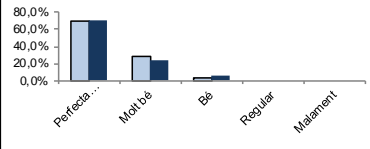
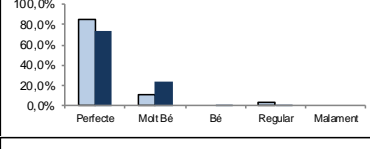
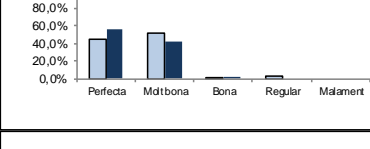
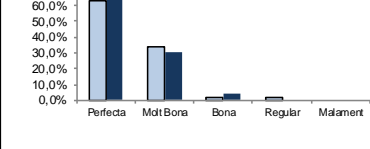
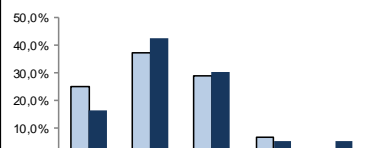
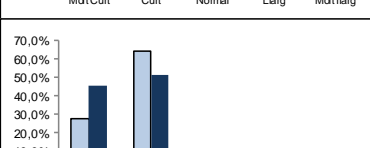
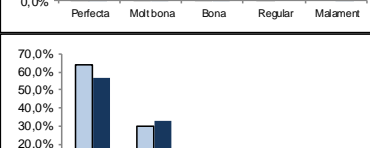
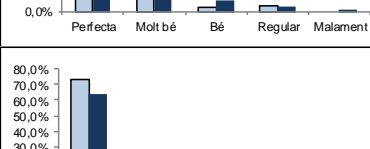
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



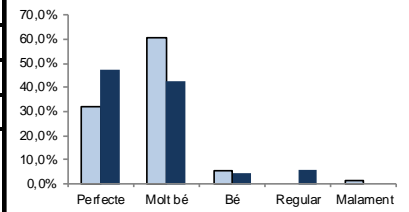
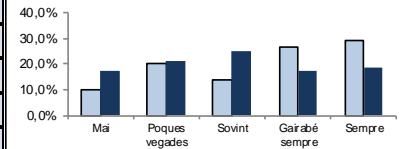
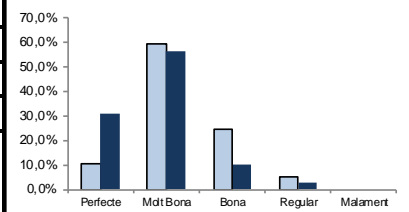
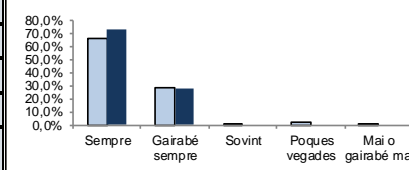
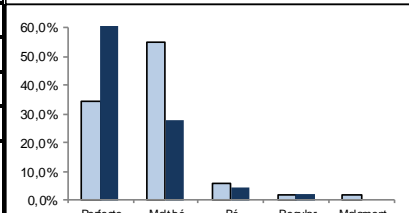
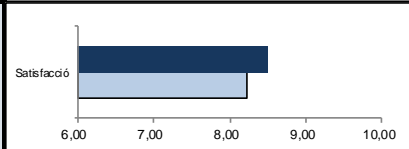
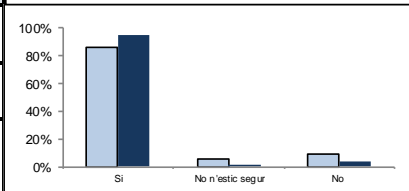
B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2017	2018	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%	62,0%	
	Molt bé	32,5%	31,6%	
	Bé	7,8%	2,5%	
	Regular	2,6%	2,5%	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,6%	1,3%	
P2. Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	Sempre	9,0%	9,2%	
	Gairebé sempre	6,4%	7,9%	
	Sovint	5,1%	2,6%	
	Poques vegades	12,8%	22,4%	
N 76 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	66,7%	57,9%	
Tinc habitació individual 4				
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%	36,3%	
	Molt bona	22,8%	30,0%	
	Bona	7,6%	11,3%	
	Regular	12,7%	12,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	10,0%	
P4. Valori la comoditat del llit.	Perfecta	21,5%	21,3%	
	Molt bé	45,6%	50,0%	
	Bé	15,2%	13,8%	
	Regular	11,4%	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	6,3%	1,3%	
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%	10,1%	
	Molt bé	24,4%	24,1%	
	Bé	24,4%	40,5%	
	Regular	30,8%	17,7%	
N 79 NS/NC 1	Malament	14,1%	7,6%	
P6. Què li semblen els horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	Perfectes	34,6%	32,5%	
	Molt bé	39,7%	35,1%	
	Bé	15,4%	13,0%	
	Regular	7,7%	15,6%	
N 77 NS/NC 3	Malament	2,6%	3,9%	
P7. Els professionals li demanen (HAN DEMANAT) si poden informar sobre la seva salut o malaltia als seus familiars?	Sempre	58,9%	56,4%	
	Gairebé sempre	30,1%	26,9%	
	Sovint	4,1%	7,7%	
	Poques vegades	5,5%	2,6%	
N 78 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	1,4%	6,4%	
No tinc familiars que vinguin 2				
P8. Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	Sempre	75,0%	57,5%	
	Gairebé sempre	15,8%	25,0%	
	Sovint	2,6%	6,3%	
	Poques vegades	6,6%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	0,0%	7,5%	

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P9. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	88,6%	75,6%	
	Gairabé sempre	6,3%	17,9%	
	Sovint	1,3%	3,8%	
	Poques vegades	2,5%	1,3%	
	Mai o gairabé mai	1,3%	1,3%	
N 78 NS/NC 2				
P10. Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia?	Perfectament	69,3%	70,1%	
	Molt bé	28,0%	23,4%	
	Bé	2,7%	6,5%	
	Regular	0,0%	0,0%	
N 77 NS/NC 3	Malament	0,0%	0,0%	
P11. Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè?	Perfecte	84,8%	73,1%	
	Molt Bé	11,4%	24,4%	
	Bé	0,0%	1,3%	
	Regular	3,8%	1,3%	
N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	0,0%	
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%	55,8%	
	Molt bona	51,9%	42,9%	
	Bona	1,3%	1,3%	
	Regular	2,5%	0,0%	
N 77 NS/NC 3	Malament	0,0%	0,0%	
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%	65,4%	
	Molt Bona	34,2%	30,8%	
	Bona	1,3%	3,8%	
	Regular	1,3%	0,0%	
N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	0,0%	
P14. Què li sembla el temps que ha d'esperar quan truca al timbre?	Molt Curt	63,3%	65,4%	
	Curt	34,2%	30,8%	
	Normal	1,3%	3,8%	
	Llarg	1,3%	0,0%	
N 73 NS/NC 1	Molt llarg	0,0%	0,0%	
No truco mai 6				
P15. Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo?	Perfecta	28,0%	45,3%	
	Molt bona	64,0%	51,6%	
	Bona	6,0%	1,6%	
	Regular	2,0%	0,0%	
N 64 NS/NC 1	Malament	0,0%	1,6%	
No necessito ajuda 15				
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%	57,1%	
	Molt bé	29,5%	32,5%	
	Bé	2,6%	6,5%	
	Regular	3,8%	2,6%	
N 77 NS/NC 3	Malament	0,0%	1,3%	
P17. Les infermeres de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè?	Sempre	73,4%	63,8%	
	Gairabé sempre	25,3%	27,5%	
	Sovint	0,0%	5,0%	
	Poques vegades	1,3%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Mai o gairabé mai	0,0%	0,0%	

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P18. Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millorar el dolor?.	Perfecte	31,9%	47,1%	
	Molt bé	60,9%	42,6%	
	Bé	5,8%	4,4%	
	Regular	0,0%	5,9%	
N 68 NS/NC 1				
No he tingut dolor els últims dies	Malament	1,4%	0,0%	
P19. S'avorreix a l'hospital?	Mai	10,1%	17,5%	
	Poques vegades	20,3%	21,3%	
	Sovint	13,9%	25,0%	
	Gairabé sempre	26,6%	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Sempre	29,1%	18,8%	
P20. Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador / assistent social?	Perfecte	10,8%	30,8%	
	Molt Bona	59,5%	56,4%	
	Bona	24,3%	10,3%	
	Regular	5,4%	2,6%	
N 39 NS/NC 4	Malament	0,0%	0,0%	
No he tingut contacte amb el treballador social				
P21. Vostè diria que l'equip de professionals que el tracten i el cuiden treballen de manera coordinada?	Sempre	66,2%	72,4%	
	Gairabé sempre	28,4%	27,6%	
	Sovint	1,4%	0,0%	
	Poques vegades	2,7%	0,0%	
N 76 NS/NC 4	Mai o gairabé mai	1,4%	0,0%	
PREGUNTA LLIURE. Com valora l'assistència rebuda per l'equip de rehabilitació (Metge, rehabilitador, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional)?	Perfecte	34,7%	65,1%	
	Molt bé	55,1%	27,9%	
	Bé	6,1%	4,7%	
	Regular	2,0%	2,3%	
N 43 NS/NC 0	Malament	2,0%	0,0%	
No he rebut assistència de l'equip de rehabilitadors				
P101. grau de satisfacció personal	Satisfacció	8,23	8,49	
	N 80 NS/NC 0			
P102. Si pogués triar, tornaria venint a aquest centre?	Si	85,5%	94,9%	
	No n'estic segur	5,3%	1,3%	
	No	9,2%	3,8%	
N 79 NS/NC 1				

RESULTATS PER UP 2018

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	1797 - CENTRE SOCISANITARI DE L'HOSPITALET - 2017	1797 - CENTRE SOCISANITARI DE L'HOSPITALET - 2018
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	94,8%	96,2%
P2 No problemes compartir habitació	79,5%	80,3%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	83,5%	77,5%
P4 Comodat del llit	82,3%	85,0%
P5 Com troba el menjar	55,1%	74,7%
P6 Horaris de l'hospital	89,7%	80,5%
P7 Permís informació família	93,2%	91,0%
P8 El metge explica com va la malaltia	93,4%	88,8%
P9 Sensació d'estar en bones mans	96,2%	97,4%
P10 S'entenen les explicacions	100,0%	100,0%
P11 Tracte personal metge	96,2%	98,7%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec	97,5%	100,0%
P13 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	98,7%	100,0%
P14 Temps quan truca al timbre	91,7%	89,0%
P15 Com valora l'ajuda que li donen	98,0%	98,4%
P16 Respecte a la intimitat	96,2%	96,1%
P17 Tracte personal infermeria	98,7%	96,3%
P18 Valoració de l'ajuda pel dolor	98,6%	94,1%
P19 No s'avorreix a l'hospital	44,3%	63,8%
P20 Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	94,6%	97,4%
P21 Coordinació de l'equip de professionals	95,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	8,49
P102 Continuaria venint?	85,5%	94,9%
P.Lliure 1: Valoració de l'equip de rehabilitació	95,9%	97,7%

RESULTATS PER UP 2018

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.

