



**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT  
ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA AMB  
INTERNAMENT  
RESULTATS 2013**

Unitat de Qualitat - Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció

- La planificació dels estudis dels últims anys sobre qualitat de servei i satisfacció, ha propiciat la realització d'una nova edició de l'estudi de l'atenció socio sanitària amb internament, que arriba a la quarta edició.
- L'estudi de qualitat de servei i satisfacció amb l'atenció socio sanitària amb internament és el resultat d'un treball de millora dut a terme fa tres anys, on es van actualitzar els qüestionaris utilitzats, i es va optar per un nou mètode, el de transmissió en línia de les enquestes via web que es desenvolupen en els centres socio sanitaris, amb l'objectiu de superar les dificultats metodològiques i en el treball de camp detectades en les edicions anteriors.
- La qualitat del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt de variables, en molt casos comunes a altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, com són: l'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa de l'entitat prestadora del servei.

## GENERAL

**Conèixer la percepció sobre la qualitat de servei i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia d'ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA a Catalunya.**

## ESPECÍFICS

En relació a **Catalunya**:

- ✓ Comparar la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció amb els resultats de les preguntes comunes de 2010.

• En relació a les **Regions Sanitàries i els centres**

- ✓ Conèixer la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció dels assegurats de cada unitat mostral (regió o centre) i comparar-la amb Catalunya 2013
- ✓ Comparar la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció dels assegurats de cada unitat mostral (regió o centre) amb els resultats de les preguntes comunes de l'estudi de 2010.

## Seguiment del nou mètode de transmissió d'enquestes en “línia”



Transmissió en “línia”, al CatSalut, de les enquestes realitzades en els centres per aconseguir major eficiència en el treball de camp, minimitzant costos i maximitzant els resultats.

L'estudi del **PLAENSA de 2007** per l'atenció socio sanitària va fer paleses **dificultats en el treball de camp**, ja trobades en l'edició del 2003:

- Dificultat per trobar el nombre de casos necessaris que complissin els criteris d'inclusió i el disseny de l'estudi
- En els casos en que sí que complien els criteris, aparició d'incidències amb la conseqüent necessitat d'invalidar les enquestes.
- Desajust en la relació cost – eficiència de l'estudi

La revisió del 2010 va impulsar una **nova sistemàtica de recollida d'informació**, també seguida en l'**estudi de 2013**, per donar resposta a les limitacions metodològiques d'anteriors edicions:

- ✓ Utilitzar un nou mètode en la recollida d'informació, mantenint les entrevistes presencials, però amb transmissió “en línia” d'enquestes al CatSalut.
- ✓ Ajornament del PLAENSA 2010 en la línia Llargada de salut mental (MILLE), ja que és la línia amb menys casos possibles, tot i la nova proposta.

**Nivell de confiança: 95%**

**Marge d'error:  $\pm$  1,44% punts percentuals**

**Proporció esperada: 0,8**

**Grandària mínima de la mostra: 2.000 enquestes. Mostra final realitzada : 2.970**

**Àmbit:** Catalunya, les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona i alguns centres.

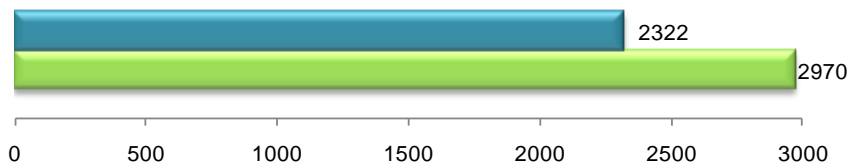
**Univers:** els assegurats del CatSalut atesos en la línia d'atenció socio sanitària (internament de convallescència, llarga estada i cures pal·liatives), que s'adeqüen als criteris d'inclusió.

**Mètode de recollida de la informació:** Enquestes realitzades pels propis usuaris via web en els mateixos centres socio sanitàris .

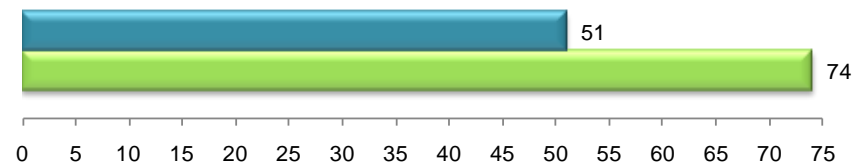
**Procediment de mostreig:** Estratificat per centre, amb selecció dels casos per part dels mateixos centres segons els criteris d'inclusió. Per arribar a les 2.000 enquestes de grandària mínima de la mostra, i seguint el procediment de mostreig estratificat per centre, s'ha procurat la participació de tots els centres de Catalunya i que, en aquests, es realitzessin enquestes a tots els usuaris que complissin els criteris d'inclusió de l'estudi, fins a assolir, sempre que fos possible, 80 enquestes.

**Treball de camp:** Recollida d'informació realitzada entre abril i agost del 2013. Per a cada centre el període de recollida de dades ha oscil·lat entre els 3 i els 5 dies.

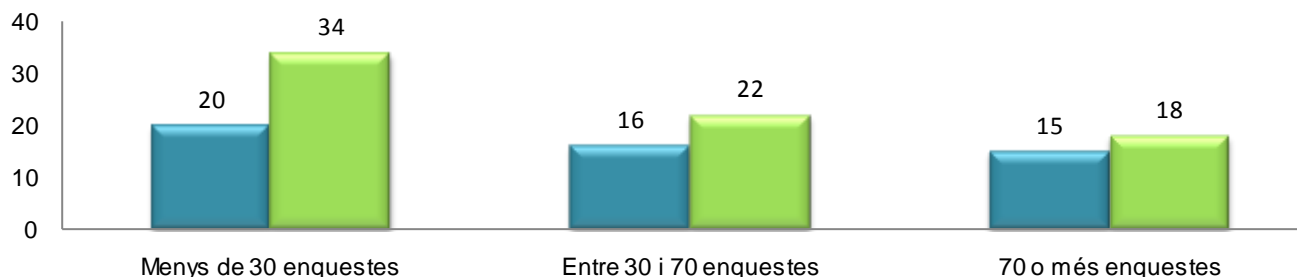
## Nombre d'enquestes



## Nombre de centres



## Distribució de centres segons el nombre d'enquestes realitzades



Catalunya 2010

Catalunya 2013

# VARIACIONS DE LA MOSTRA 2013-2010 PER REGIÓ SANITÀRIA. NOMBRE D'ENQUESTES

|                        | Nre. enquestes realitzades |                     | Variacions                |                                |
|------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------|--------------------------------|
|                        | Nre. enquestes 2010        | Nre. Enquestes 2013 | Variació abs. 2010 - 2013 | Variació perc. (%) 2010 - 2013 |
| Alt Pirineu i Aran     | 35                         | 61                  | +26                       | +74,3%                         |
| Lleida                 | 131                        | 118                 | -13                       | -9,9%                          |
| Tarragona              | 225                        | 338                 | +113                      | +50,2%                         |
| Terres de l'Ebre       | 90                         | 110                 | +20                       | 22,2%                          |
| Girona                 | 314                        | 297                 | -17                       | -5,4%                          |
| Catalunya Central      | 252                        | 322                 | +70                       | +27,7%                         |
| RSB CSB                | 292                        | 551                 | +259                      | +88,7%                         |
| RSB Nord               | 313                        | 384                 | +71                       | +22,7%                         |
| RSB Sud                | 670                        | 789                 | +119                      | +17,8%                         |
| <b>TOTAL CATALUNYA</b> | <b>2.322</b>               | <b>2.970</b>        | <b>+648</b>               | <b>+27,9%</b>                  |

# VARIACIONS DE LA MOSTRA 2013-2010 PER REGIÓ SANITÀRIA. NOMBRE DE CENTRES PARTICIPANTS

|                        | Nre. de centres participants 2010 | Nre. de centres participants 2013 | Variació 2010 - 2013 |
|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Alt Pirineu i Aran     | 3                                 | 3                                 | 0                    |
| Lleida                 | 4                                 | 4                                 | 0                    |
| Tarragona              | 7                                 | 10                                | +3                   |
| Terres de l'Ebre       | 2                                 | 2                                 | 0                    |
| Girona                 | 6                                 | 11                                | +5                   |
| Catalunya Central      | 5                                 | 9                                 | +4                   |
| RSB CSB                | 4                                 | 10                                | +6                   |
| RSB Nord               | 8                                 | 11                                | +3                   |
| RSB Sud                | 12                                | 14                                | +2                   |
| <b>TOTAL CATALUNYA</b> | <b>51</b>                         | <b>74</b>                         | <b>+23</b>           |



# DISTRIBUCIÓ DE CENRTES SEGONS ENQUESTES REALITZADES PER REGIÓ SANITÀRIA 2013

| Distribució de centres segons enquestes realitzades |                       |            |                         |            |                    |            |               |             |
|---|-----------------------|------------|-------------------------|------------|--------------------|------------|---------------|-------------|
|   | Menys de 30 enquestes |            | Entre 30 i 70 enquestes |            | 70 o més enquestes |            | Total centres |             |
|   | Nre                   | %          | Nre.                    | %          | Nre.               | %          | Nre.          | %           |
| Alt Pirineu i Aran                                  | 2                     | 67%        | 1                       | 33%        | -                  | 0%         | 3             | 100%        |
| Lleida  | 2                     | 50%        | 2                       | 50%        | -                  | 0%         | 4             | 100%        |
| Tarragona   | 7                     | 70%        | 2                       | 10%        | 1                  | 10%        | 10            | 100%        |
| Terres de l'Ebre                                    | -                     | -          | 1                       | 50%        | 1                  | 50%        | 2             | 100%        |
| Girona  | 6                     | 54%        | 5                       | 46%        | -                  | 0%         | 11            | 100%        |
| Catalunya Central                                   | 5                     | 56%        | 2                       | 22%        | 2                  | 22%        | 9             | 100%        |
| RSB CSB   | 3                     | 30%        | 2                       | 20%        | 5                  | 50%        | 10            | 100%        |
| RSB Nord  | 6                     | 55%        | 3                       | 27%        | 2                  | 18%        | 11            | 100%        |
| RSB Sud   | 3                     | 21%        | 4                       | 29%        | 7                  | 50%        | 14            | 100%        |
| <b>TOTAL CATALUNYA</b>                              | <b>34</b>             | <b>46%</b> | <b>22</b>               | <b>30%</b> | <b>18</b>          | <b>24%</b> | <b>74</b>     | <b>100%</b> |

|  |               |                                    |                                    |   |
|--|---------------|------------------------------------|------------------------------------|---|
| Modalitat de resultats enviada als centres | ↓             | ↓                                  | ↓                                  | ↓   |
|  | Base de dades | Base de dades i informe descriptiu | Base de dades i informe comparatiu | Informe de resultats globals de Catalunya i de RS |

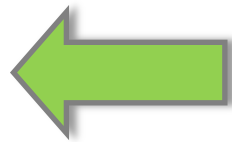
## Criteris d'inclusió

- **Usuaris directament receptors del servei**
- **15 anys o més d'edat**
- **Estada superior a 7 dies**
- **Capacitat cognitiva per respondre a les enquestes**

## Criteris d'exclusió

- **Demència**
- **Quadre confusional agut**
- **Alteració del nivell de consciència**
- **Malaltia psiquiàtrica descompensada**
- **Hipoacusia severa**
- **Afàsia**
- **Agonia**

**24 preguntes**



15 preguntes validades  
7 preguntes d'interès

2 preguntes satisfacció  
global  
fidelitat

3 variables  
sexe  
edat  
nivells d'estudis

## ■ Estructura :

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia sociosanitària amb internament + preguntes no validades que s'han considerat d'interès

## ■ Escales de valoració:

- Categòric ordinal de 5 categories (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
- Algunes dicotòmiques : SI/NO
- Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe**:
  - **Validesa convergent**: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.
  - **Validesa discriminant**: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

**Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir del total de la mostra: 2.970 casos.**

| Factor | Descripció             | Variables incloses       |
|--------|------------------------|--------------------------|
| F1     | Relació amb els metges | P13, P11, P12, P8, P17   |
| F2     | Serveis de l'hospital  | P4, P6, P5, P3, P1       |
| F3     | Relació amb infermeres | P18, P15, P10, P14, P16, |

**Variància explicada: 52,19%**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

|     | Component |      |      |
|-----|-----------|------|------|
|     | 1         | 2    | 3    |
| P13 | ,793      | ,200 | ,197 |
| P12 | ,765      | ,204 | ,167 |
| P11 | ,696      | ,218 | ,138 |
| P8  | ,660      | ,060 | ,154 |
| P17 | ,391      | ,378 | ,381 |
| P4  | ,210      | ,679 | ,011 |
| P6  | ,187      | ,667 | ,125 |
| P5  | -,031     | ,663 | ,157 |
| P3  | ,189      | ,636 | ,172 |
| P1  | ,262      | ,561 | ,287 |
| P18 | ,215      | ,009 | ,766 |
| P15 | -,027     | ,232 | ,636 |
| P10 | ,358      | ,085 | ,573 |
| P14 | ,431      | ,291 | ,547 |
| P16 | ,220      | ,393 | ,532 |

Total Variance Explained

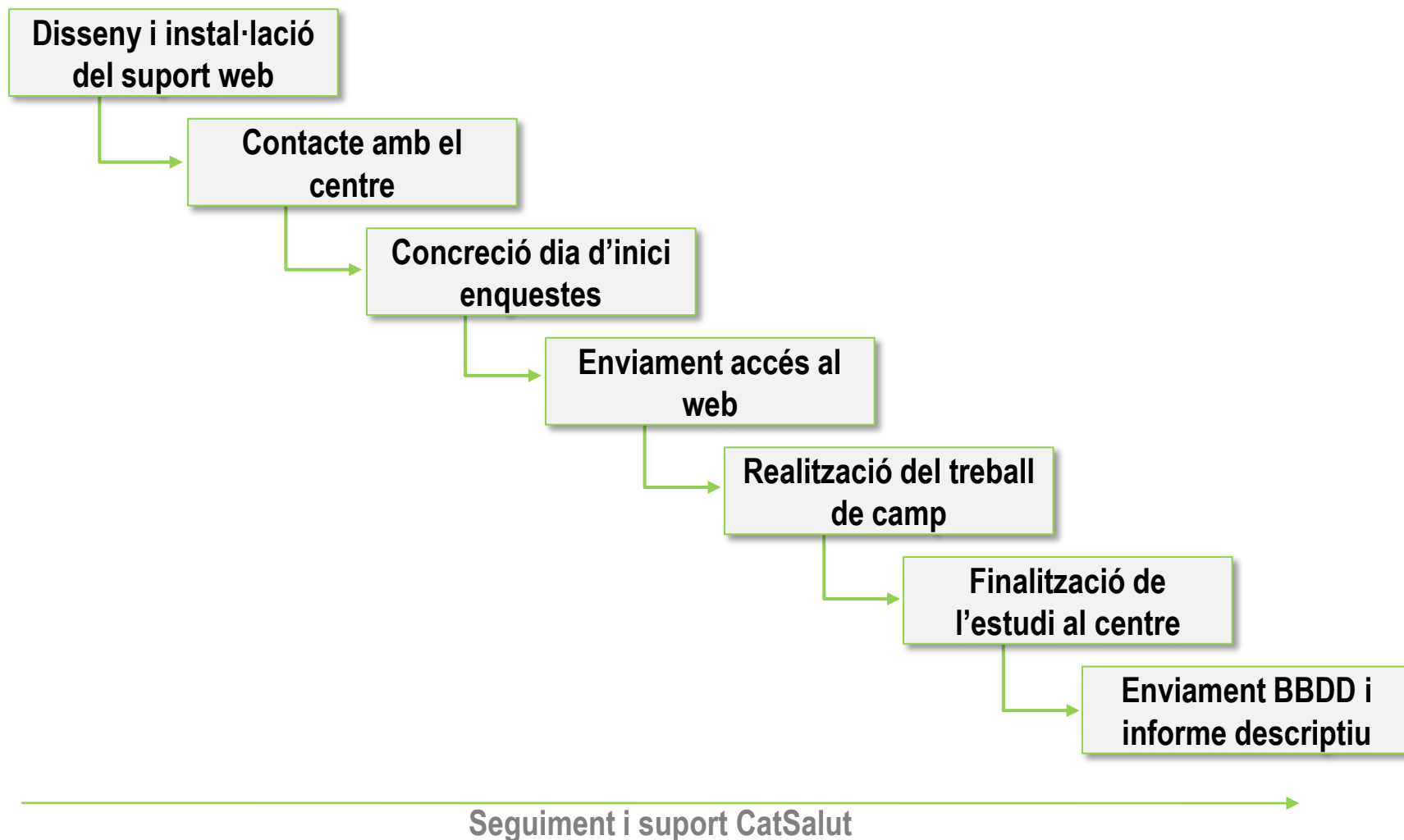
| Component | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings |               |              |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
|           | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                             | % of Variance | Cumulative % |
| 1         | 5,403               | 36,019        | 36,019       | 5,403                               | 36,019        | 36,019       | 2,880                             | 19,202        | 19,202       |
| 2         | 1,354               | 9,027         | 45,046       | 1,354                               | 9,027         | 45,046       | 2,640                             | 17,598        | 36,799       |
| 3         | 1,072               | 7,149         | 52,195       | 1,072                               | 7,149         | 52,195       | 2,309                             | 15,396        | 52,195       |
| 4         | ,881                | 5,876         | 58,072       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 5         | ,787                | 5,249         | 63,320       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 6         | ,717                | 4,778         | 68,098       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 7         | ,659                | 4,390         | 72,488       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 8         | ,627                | 4,180         | 76,668       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 9         | ,599                | 3,994         | 80,662       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 10        | ,576                | 3,842         | 84,504       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 11        | ,549                | 3,660         | 88,164       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 12        | ,517                | 3,449         | 91,613       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 13        | ,490                | 3,268         | 94,882       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 14        | ,452                | 3,015         | 97,897       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 15        | ,316                | 2,103         | 100,000      |                                     |               |              |                                   |               |              |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.





1

**Incorporació d'un mètode unificat de criteris a considerar per la realització de les enquestes al centre**

2

**Desaparició de la figura de l'enquestador extern**

3

**Adaptació del qüestionari**

4

**Necessitat de coneixement informàtic per a la instal·lació del suport web**

5

**Disposició d'ordinadors i connexió a Internet per part dels centres**

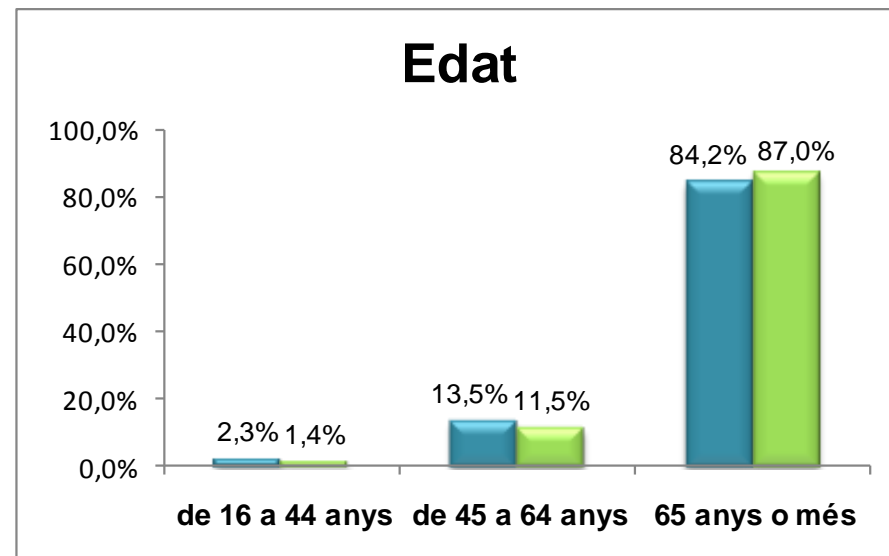
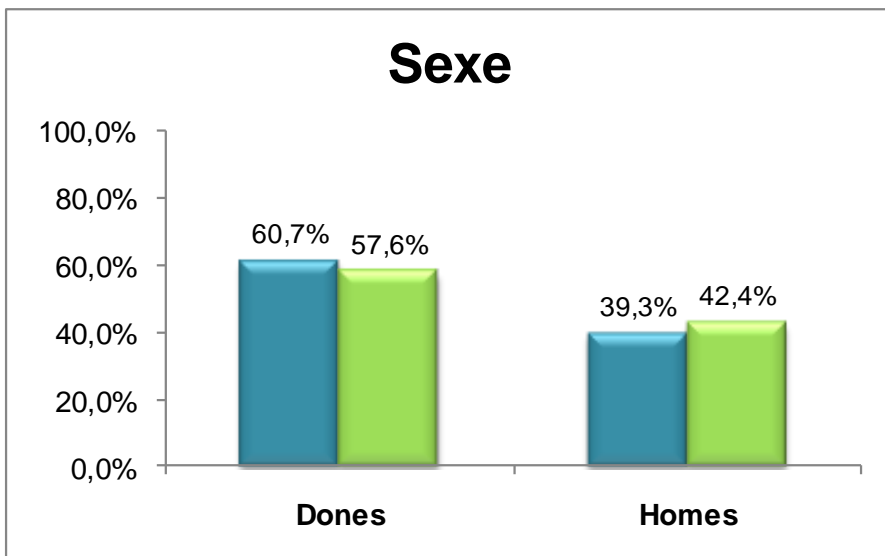
6

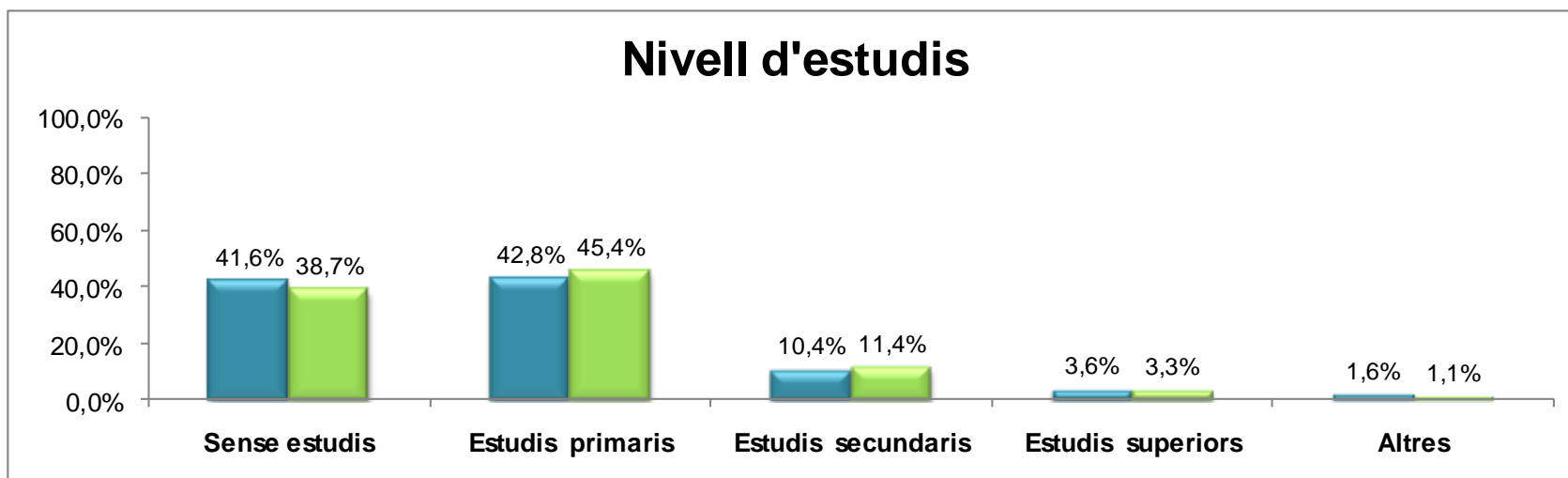
**Seguiment menys estricte en el mètode de realització de les enquestes**

|                        | Nre. Enquestes | Percentatge (%) |
|------------------------|----------------|-----------------|
| Alt Pirineu i Aran *   | 61             | 2,1 %           |
| Lleida                 | 118            | 4,0%            |
| Tarragona              | 338            | 11,4%           |
| Terres de l'Ebre       | 110            | 3,7%            |
| Girona                 | 297            | 10,0%           |
| Catalunya Central      | 322            | 10,8%           |
| RSB CSB                | 551            | 18,6%           |
| RSB Nord               | 384            | 12,9%           |
| RSB Sud                | 789            | 26,6%           |
| <b>TOTAL CATALUNYA</b> | <b>2.970</b>   | <b>100%</b>     |

\* Pel que fa a la Regió de l'Alt Pirineu i Aran, no ha estat possible arribar a la mostra desitjada (80 enquestes), ja que el nombre de llits contractats en ella és tan sols de 110.

|                | Nombre d'enquestes |
|----------------|--------------------|
| Catalunya 2010 | 2.322              |
| Catalunya 2013 | 2.970              |



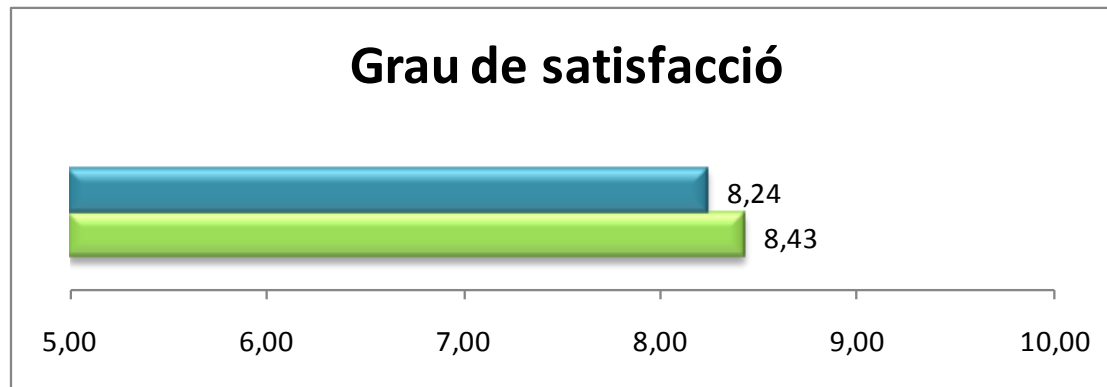


Catalunya 2010

Catalunya 2013

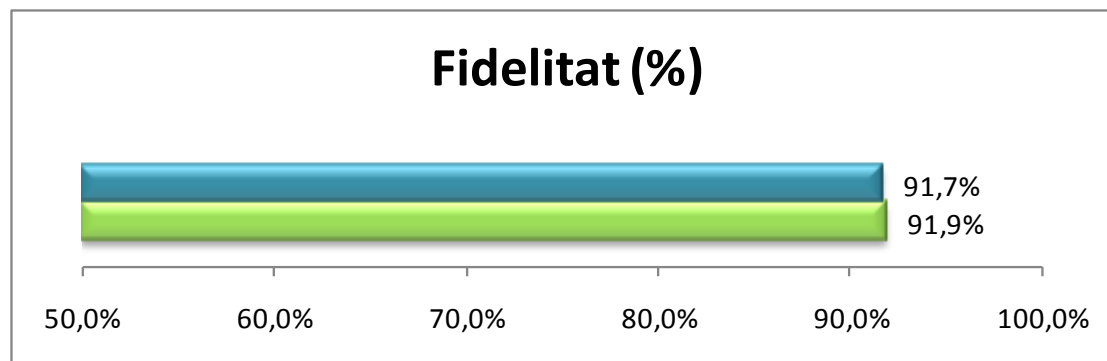
## P101 Valori la seva satisfacció global amb els serveis rebuts

N=2970



## P102 Si pogués triar, tornaria a aquests mateixos serveis?

N=2928



Catalunya 2010

Catalunya 2013

**Àrees de  
classificació**

**Descripció de cada àrea de classificació de preguntes**

**Excel·lència**

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

**Estàndard**

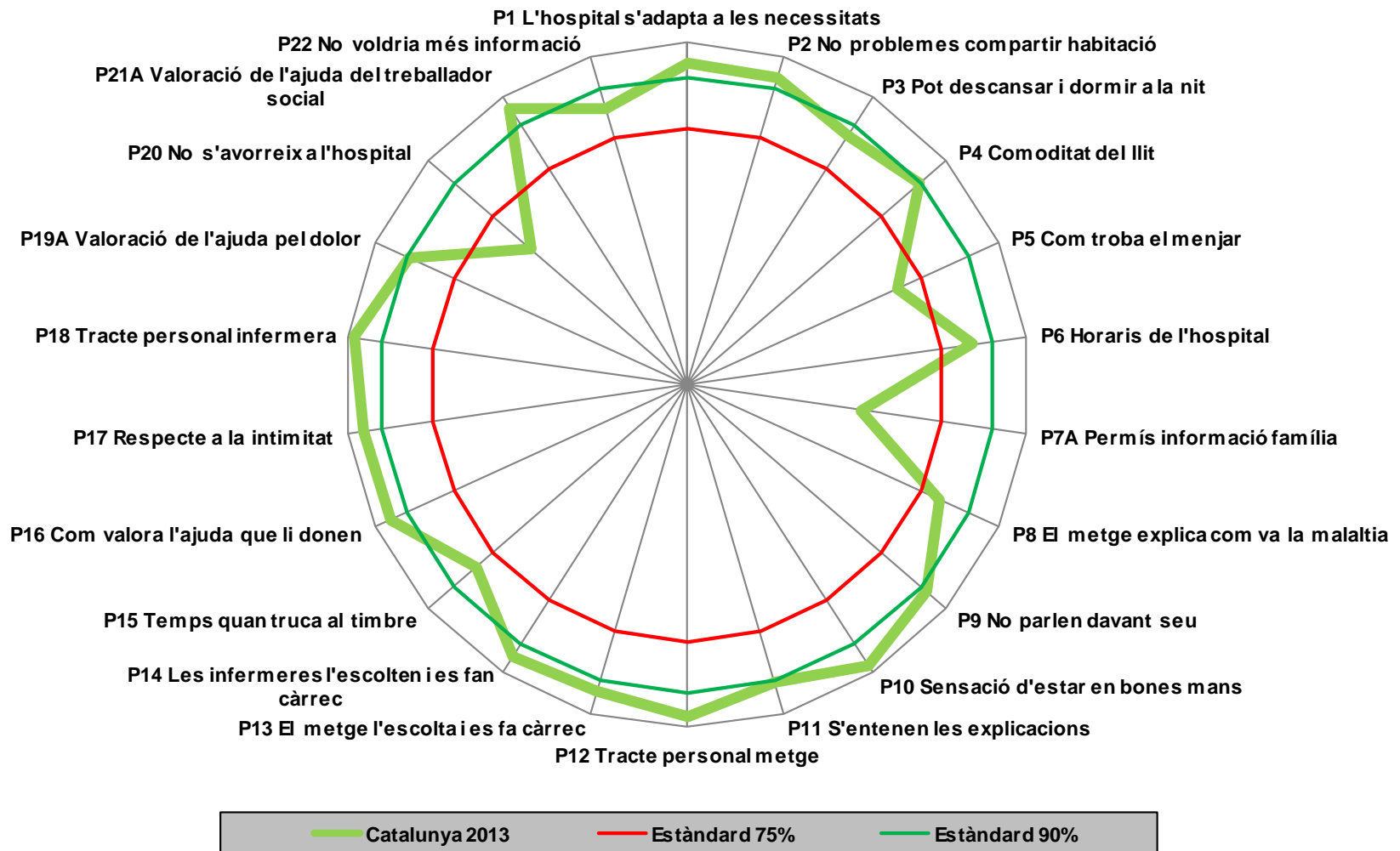
Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

**Millora**

Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

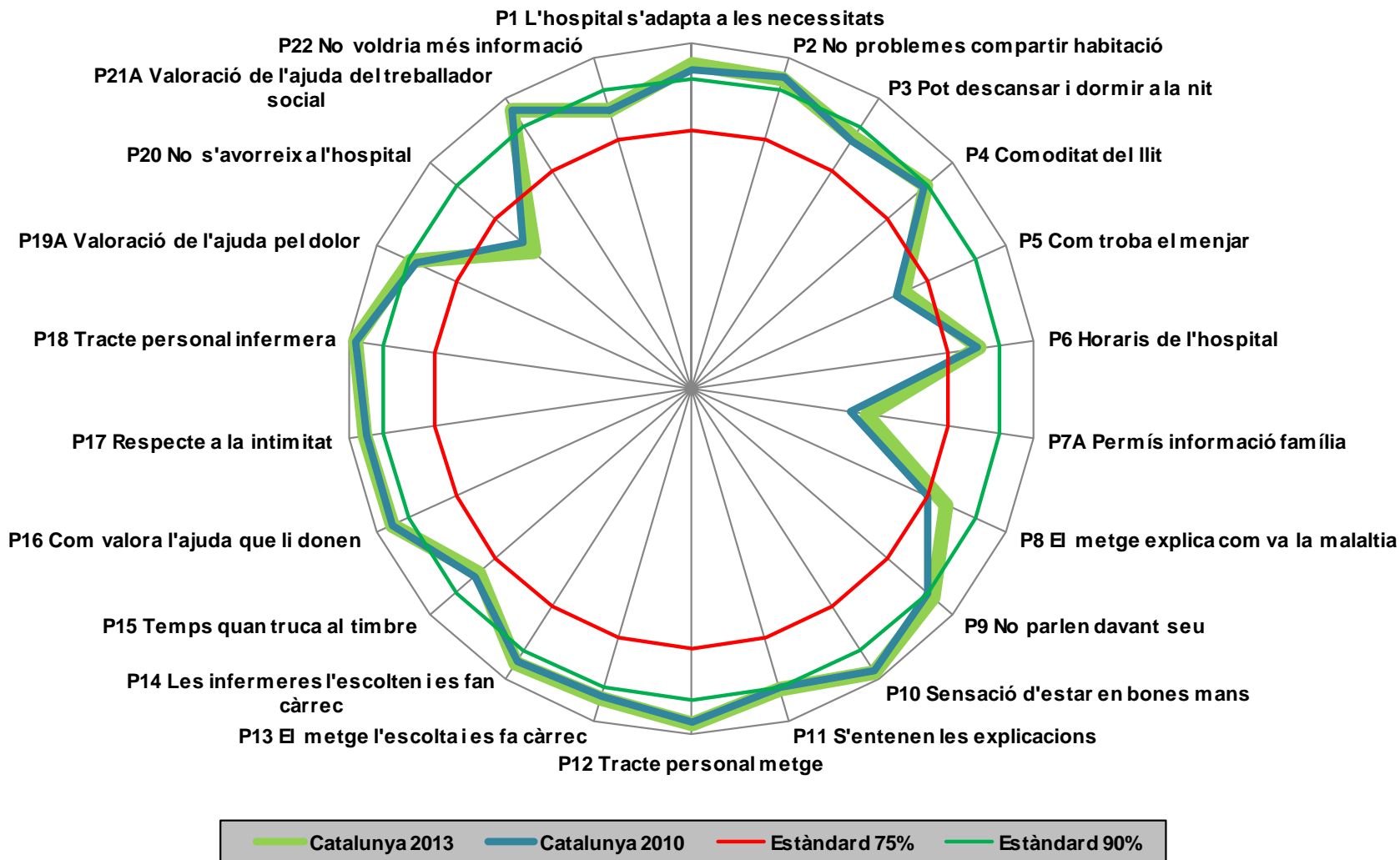
# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

| Pregunta resumida  | Rtat.2013 | Rtat.2010 |
|--|-----------|-----------|
| P18 Tracte personal infermera                              | 98,4%     | 98,3%     |
| P10 Sensació d'estar en bones mans                         | 97,7%     | 97,2%     |
| P12 Tracte personal metge                                  | 97,1%     | 96,4%     |
| P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social | 95,9%     | 95,9%     |
| P17 Respecte a la intimitat                                | 95,6%     | 94,9%     |
| P16 Com valora l'ajuda que li donen                        | 95,2%     | 95,3%     |
| P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec              | 94,1%     | 93,6%     |
| P1 L'hospital s'adapta a les necessitats                   | 94,0%     | 92,6%     |
| P2 No problemes compartir habitació                        | 93,7%     | 94,2%     |
| P13 El metge l'escolta i es fa càrrec                      | 93,5%     | 92,5%     |
| P9 No parlen davant seu                                    | 92,3%     | 90,2%     |
| P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital   | 91,9%     | 91,7%     |
| P11 S'entenen les explicacions                             | 90,4%     | 90,0%     |
| P4 Comoditat del llit                                      | 89,6%     | 89,0%     |
| P19A Valoració de l'ajuda pel dolor                        | 89,3%     | 87,8%     |
| P3 Pot descansar i dormir a la nit                         | 86,6%     | 85,4%     |
| P6 Horaris de l'hospital                                   | 84,2%     | 83,6%     |
| P22 No voldria més informació                              | 84,0%     | 83,9%     |
| P15 Temps quan truca al timbre                             | 81,4%     | 83,3%     |
| P8 El metge explica com va la malaltia                     | 80,8%     | 74,8%     |
| P5 Com troba el menjar                                     | 67,4%     | 65,2%     |
| P20 No s'avorreix a l'hospital                             | 60,6%     | 64,7%     |
| P7A Permís informació família                              | 51,2%     | 46,1%     |





# RESULTATS: CATALUNYA 2013-2010



| Pregunta resumida                             | Catalunya<br>2010 | Catalunya<br>2013 |
|---|-------------------|-------------------|
| P1 L'hospital s'adapta a les necessitats      | 92,6%             | 94,0%             |
| P2 No problemes compartir habitació           | 94,2%             | 93,7%             |
| P3 Pot descansar i dormir a la nit            | 85,4%             | 86,6%             |
| P4 Comoditat del llit                         | 89,0%             | 89,6%             |
| P5 Com troba el menjar                        | 65,2%             | 67,4%             |
| P6 Horaris de l'hospital                      | 83,6%             | 84,2%             |
| P7A Permis informació família                 | 46,1%             | 51,2%             |
| P8 El metge explica com va la malaltia        | 74,8%             | 80,8%             |
| P9 No parlen davant seu                       | 90,2%             | 92,3%             |
| P10 Sensació d'estar en bones mans            | 97,2%             | 97,7%             |
| P11 S'entenen les explicacions                | 90,0%             | 90,4%             |
| P12 Tracte personal metge                     | 96,4%             | 97,1%             |
| P13 El metge l'escolta i es fa càrrec         | 92,5%             | 93,5%             |
| P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec | 93,6%             | 94,1%             |
| P15 Temps quan truca al timbre                | 83,3%             | 81,4%             |
| P16 Com valora l'ajuda que li donen           | 95,3%             | 95,2%             |
| P17 Respecte a la intimitat                   | 94,9%             | 95,6%             |
| P18 Tracte personal infermera                 | 98,3%             | 98,4%             |
| P19A Valoració de l'ajuda pel dolor           | 87,8%             | 89,3%             |
| P20 No s'avorreix a l'hospital                | 64,7%             | 60,6%             |
| P21A Valoració de l'ajuda del treballador/a   | 95,9%             | 95,9%             |
| P22 No voldria més informació                 | 83,9%             | 84,0%             |
| P101 Satisfacció                              | 8,24              | 8,43              |
| P102 Fidelitat                                | 91,7%             | 91,9%             |

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2013 en relació amb Catalunya 2010.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2013 en relació amb Catalunya 2010.

# RESULTATS: INDICADOR POSITIU PER REGIONS

| Pregunta resumida  | Catalunya    | Alt Pirineu i Aran (*) | Lleida       | Tarragona    | Terres de l'Ebre | Girona       | Catalunya Central | CSB          | Barcelona Nord | Barcelona Sud |
|--|--------------|------------------------|--------------|--------------|------------------|--------------|-------------------|--------------|----------------|---------------|
| P1 L'hospital s'adapta a les necessitats                   | 94,0%        | 91,8%                  | 95,8%        | 97,3%        | 96,4%            | 92,2%        | 98,8%             | 92,9%        | 91,1%          | 93,1%         |
| P2 No problemes compartir habitatge                        | 93,7%        | 95,3%                  | 92,2%        | 93,6%        | 93,4%            | 94,9%        | 96,2%             | 94,9%        | 93,1%          | 92,0%         |
| P3 Pot descansar i dormir a la nit                         | 86,6%        | 93,4%                  | 93,2%        | 89,1%        | 83,6%            | 83,2%        | 90,4%             | 85,7%        | 81,8%          | 87,4%         |
| P4 Comoditat del llit                                      | 89,6%        | 85,2%                  | 89,0%        | 92,6%        | 95,5%            | 89,2%        | 92,2%             | 92,2%        | 87,2%          | 86,5%         |
| P5 Com troba el menjar                                     | 67,4%        | 85,2%                  | 82,2%        | 69,8%        | 76,4%            | 71,3%        | 79,9%             | 57,9%        | 65,5%          | 62,5%         |
| P6 Horaris de l'hospital                                   | 84,2%        | 81,7%                  | 92,4%        | 83,9%        | 85,5%            | 84,2%        | 90,4%             | 80,2%        | 80,2%          | 85,2%         |
| P7A Permis informació família                              | 51,2%        | 62,5%                  | 32,9%        | 49,7%        | 62,5%            | 31,6%        | 64,3%             | 44,4%        | 31,0%          | 70,1%         |
| P8 El metge explica com va la malaltia                     | 80,8%        | 68,9%                  | 76,5%        | 86,2%        | 86,8%            | 80,3%        | 87,8%             | 80,3%        | 69,9%          | 82,3%         |
| P9 No parlen davant seu                                    | 92,3%        | 95,0%                  | 91,1%        | 94,8%        | 93,1%            | 92,8%        | 94,7%             | 92,9%        | 87,7%          | 91,6%         |
| P10 Sensació d'estar en bones mans                         | 97,7%        | 96,7%                  | 98,3%        | 98,5%        | 97,3%            | 99,0%        | 99,1%             | 97,1%        | 97,4%          | 96,8%         |
| P11 S'entenen les explicacions                             | 90,4%        | 85,2%                  | 87,8%        | 95,0%        | 87,9%            | 89,7%        | 94,6%             | 89,1%        | 85,5%          | 91,4%         |
| P12 Tracte personal metge                                  | 97,1%        | 95,1%                  | 95,7%        | 96,7%        | 98,2%            | 96,9%        | 98,8%             | 96,9%        | 94,9%          | 98,0%         |
| P13 El metge l'escolta i es fa càrrec                      | 93,5%        | 89,8%                  | 79,3%        | 96,1%        | 97,1%            | 96,1%        | 96,3%             | 91,6%        | 90,2%          | 95,0%         |
| P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec              | 94,1%        | 86,7%                  | 95,8%        | 95,8%        | 90,0%            | 89,1%        | 96,9%             | 92,7%        | 96,3%          | 94,9%         |
| P15 Temps quan truca al timbre                             | 81,4%        | 78,6%                  | 79,1%        | 81,1%        | 84,6%            | 78,1%        | 86,6%             | 75,0%        | 84,8%          | 83,6%         |
| P16 Com valora l'ajuda que li donen                        | 95,2%        | 96,4%                  | 96,4%        | 94,8%        | 97,7%            | 94,7%        | 96,1%             | 94,4%        | 95,3%          | 95,2%         |
| P17 Respecte a la intimitat                                | 95,6%        | 96,7%                  | 96,6%        | 97,0%        | 92,6%            | 97,6%        | 96,5%             | 93,1%        | 94,3%          | 96,2%         |
| P18 Tracte personal infermera                              | 98,4%        | 93,4%                  | 97,5%        | 98,5%        | 99,1%            | 98,6%        | 99,7%             | 96,7%        | 100,0%         | 98,6%         |
| P19A Valoració de l'ajuda pel dolor                        | 89,3%        | 83,3%                  | 89,8%        | 90,5%        | 91,9%            | 87,3%        | 93,0%             | 90,1%        | 89,1%          | 88,1%         |
| P20 No s'avorreix a l'hospital                             | 60,6%        | 63,9%                  | 65,3%        | 57,7%        | 63,6%            | 59,6%        | 70,8%             | 50,9%        | 65,4%          | 61,1%         |
| P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social | 95,9%        | 96,9%                  | 98,6%        | 94,3%        | 97,6%            | 93,9%        | 98,0%             | 96,4%        | 96,0%          | 95,5%         |
| P22 No voldria més informació                              | 84,0%        | 93,3%                  | 88,9%        | 92,2%        | 85,8%            | 76,3%        | 89,8%             | 87,7%        | 78,1%          | 79,1%         |
| <b>P102 Fidelitat</b>                                      | <b>91,9%</b> | <b>95,1%</b>           | <b>90,7%</b> | <b>94,9%</b> | <b>93,6%</b>     | <b>94,8%</b> | <b>97,8%</b>      | <b>87,2%</b> | <b>92,4%</b>   | <b>89,9%</b>  |
| <b>P101 Valoració global</b>                               | <b>8,43</b>  | <b>8,61</b>            | <b>8,88</b>  | <b>8,51</b>  | <b>8,78</b>      | <b>8,59</b>  | <b>8,84</b>       | <b>8,05</b>  | <b>8,49</b>    | <b>8,26</b>   |

(\*) En la RS Alt Pirineu i Aran, les dades són informatives i no permeten la comparació amb Catalunya per manca de casos.

El color **verd** mostra les diferències (positives) estadísticament significatives respecte a Catalunya 2013

El color **vermell** mostra les diferències (negatives) estadísticament significatives respecte a Catalunya 2013

# RESULTATS: INDICADOR POSITIU PER CENTRE (I)

| Pregunta resumida  | Catalunya | Tarragona                       | Terres de l'Ebre                     | Catalunya Central                |                                | RS Barcelona - CSB |                     |                               |                            |                                  |
|--|-----------|---------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
|  |           | 752                             | 2928                                 | 731                              | 761                            | 632                | 655                 | 774                           | 2953                       | 4628                             |
|  |           | Hospital Sociosanitari Francolí | Hospital de la Santa Creu de Tortosa | Hospital de la Santa Creu de Vic | Hospital Sant Jaume de Manlleu | Centre Fòrum       | Clínica Barceloneta | HUCASVE - Clínica Sant Antoni | Parc Sanitari Pere Virgili | Centre Sociosanitari Dolors Aleu |
| P1 L'hospital s'adapta a les necessitats                   | 94,0%     | 94,3%                           | 95,0%                                | 97,5%                            | 100,0%                         | 93,8%              | 87,3%               | 85,0%                         | 97,7%                      | 98,8%                            |
| P2 No problemes compartir habitació                        | 93,7%     | 91,8%                           | 92,1%                                | 95,7%                            | 100,0%                         | 94,9%              | 93,7%               | 96,3%                         | 95,2%                      | 95,1%                            |
| P3 Pot descansar i dormir a la nit                         | 86,6%     | 93,2%                           | 77,5%                                | 86,3%                            | 94,4%                          | 85,2%              | 92,5%               | 75,9%                         | 89,5%                      | 91,5%                            |
| P4 Comoditat del llit                                      | 89,6%     | 93,2%                           | 93,8%                                | 90,0%                            | 95,8%                          | 92,6%              | 91,1%               | 97,6%                         | 96,5%                      | 90,2%                            |
| P5 Com troba el menjar                                     | 67,4%     | 75,9%                           | 68,8%                                | 88,8%                            | 68,1%                          | 26,6%              | 47,5%               | 84,8%                         | 46,5%                      | 62,2%                            |
| P6 Horaris de l'hospital                                   | 84,2%     | 79,5%                           | 80,0%                                | 88,8%                            | 98,6%                          | 88,9%              | 76,3%               | 69,9%                         | 89,5%                      | 70,7%                            |
| P7A Permis informació família                              | 51,2%     | 28,6%                           | 51,9%                                | 29,2%                            | 88,2%                          | 13,0%              | 39,6%               | 48,8%                         | 85,1%                      | 52,7%                            |
| P8 El metge explica com va la malaltia                     | 80,8%     | 90,9%                           | 82,9%                                | 79,7%                            | 98,6%                          | 44,3%              | 73,1%               | 78,3%                         | 97,7%                      | 85,4%                            |
| P9 No parlen davant seu                                    | 92,3%     | 95,1%                           | 90,1%                                | 97,5%                            | 98,3%                          | 93,0%              | 95,8%               | 77,1%                         | 96,5%                      | 98,8%                            |
| P10 Sensació d'estar en bones mans                         | 97,7%     | 97,7%                           | 96,3%                                | 98,8%                            | 100,0%                         | 97,5%              | 97,5%               | 94,0%                         | 100,0%                     | 98,8%                            |
| P11 S'entenen les explicacions                             | 90,4%     | 90,9%                           | 84,1%                                | 89,5%                            | 98,6%                          | 76,0%              | 92,8%               | 80,2%                         | 96,5%                      | 95,1%                            |
| P12 Tracte personal metge                                  | 97,1%     | 98,9%                           | 97,5%                                | 97,5%                            | 100,0%                         | 93,8%              | 98,8%               | 92,8%                         | 97,7%                      | 98,8%                            |
| P13 El metge l'escolta i es fa càrrec                      | 93,5%     | 97,7%                           | 95,8%                                | 91,1%                            | 100,0%                         | 74,3%              | 96,2%               | 85,2%                         | 95,3%                      | 96,3%                            |
| P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec              | 94,1%     | 93,2%                           | 86,3%                                | 93,8%                            | 95,8%                          | 92,5%              | 92,3%               | 81,9%                         | 97,7%                      | 96,3%                            |
| P15 Temps quan truca al timbre                             | 81,4%     | 58,9%                           | 79,7%                                | 66,7%                            | 84,8%                          | 58,8%              | 81,8%               | 50,8%                         | 82,7%                      | 90,7%                            |
| P16 Com valora l'ajuda que li donen                        | 95,2%     | 86,8%                           | 96,7%                                | 95,7%                            | 95,0%                          | 96,3%              | 95,9%               | 86,9%                         | 87,7%                      | 97,4%                            |
| P17 Respecte a la intimitat                                | 95,6%     | 96,6%                           | 89,7%                                | 94,9%                            | 100,0%                         | 91,4%              | 92,1%               | 86,7%                         | 91,6%                      | 97,6%                            |
| P18 Tracte personal infermera                              | 98,4%     | 97,7%                           | 98,8%                                | 98,8%                            | 100,0%                         | 100,0%             | 93,8%               | 89,2%                         | 98,8%                      | 98,8%                            |
| P19A Valoració de l'ajuda pel dolor                        | 89,3%     | 86,2%                           | 86,4%                                | 87,2%                            | 89,5%                          | 80,0%              | 77,3%               | 85,7%                         | 97,3%                      | 92,5%                            |
| P20 No s'avorreix a l'hospital                             | 60,6%     | 46,6%                           | 55,0%                                | 72,5%                            | 84,7%                          | 28,8%              | 52,5%               | 61,4%                         | 25,6%                      | 58,5%                            |
| P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social | 95,9%     | 92,9%                           | 96,4%                                | 94,1%                            | 97,2%                          | 94,1%              | 100,0%              | 92,1%                         | 92,0%                      | 100,0%                           |
| P22 No voldria més informació                              | 84,0%     | 90,9%                           | 81,8%                                | 81,3%                            | 100,0%                         | 96,0%              | 86,1%               | 75,0%                         | 85,7%                      | 89,6%                            |
| P101 Satisfacció   | 8,43      | 8,63                            | 8,60                                 | 9,14                             | 8,74                           | 7,20               | 8,38                | 7,20                          | 7,97                       | 8,52                             |
| P102 Fidelitat   | 91,9%     | 91,9%                           | 91,9%                                | 98,8%                            | 97,2%                          | 86,4%              | 80,8%               | 81,3%                         | 89,5%                      | 98,8%                            |

El color **verd** mostra les diferències (positives) estadísticament significatives respecte a Catalunya 2013  
 El color **vermell** mostra les diferències (negatives) estadísticament significatives respecte a Catalunya 2013

# RESULTATS: INDICADOR POSITIU PER CENTRE (II)

| Pregunta resumida  | Catalunya | RS Barcelona - Àmbit Nord      |  | RS Barcelona - Àmbit Sud |   |                                     |   |  |  |  |
|--|-----------|--------------------------------|--|--------------------------|---|-------------------------------------|---|--|--|--|
|  |           | 840                            | 1008                                     | 635                      | 669   | 1797                                | 2938  | 2952   | 3011   | 3454   |
|  |           | Residència Can Torras (Alella) | Centre Sociosanitari el Carme (Badalona) | Centre Mèdic de Molins   | Clínica Nostra Senyora de Guadalupe (Esplugues) | Hospital Sociosanitari l'Hospitalet | Hospital Residència Sant Camil (Sant Pere de Ribes) | Fundació Sociosanitari Barcelona, DyR (Hospitalet) | Hospital Sant Antoni Abat (Vilanova i la Geltrú) | Centre Sociosanitari Vilafranca Ricard Fortuny |
| P1 L'hospital s'adapta a les necessitats                   | 94,0%     | 98,8%                          | 83,5%                                    | 91,3%                    | 98,8%   | 92,9%                               | 97,6%   | 89,0%  | 97,6%  | 94,9%  |
| P2 No problemes compartir habitació                        | 93,7%     | 97,4%                          | 98,1%                                    | 89,0%                    | 98,7%   | 82,3%                               | 94,6%   | 90,2%  | 95,2%  | 95,9%  |
| P3 Pot descansar i dormir a la nit                         | 86,6%     | 83,8%                          | 76,3%                                    | 88,5%                    | 97,5%   | 76,5%                               | 91,5%   | 82,1%  | 90,4%  | 95,0%  |
| P4 Comoditat del llit                                      | 89,6%     | 88,8%                          | 87,5%                                    | 84,6%                    | 91,4%   | 80,0%                               | 93,9%   | 86,9%  | 94,0%  | 95,0%  |
| P5 Com troba el menjar                                     | 67,4%     | 82,5%                          | 44,2%                                    | 57,0%                    | 95,0%   | 39,3%                               | 55,6%   | 65,5%  | 63,9%  | 81,3%  |
| P6 Horaris de l'hospital                                   | 84,2%     | 75,0%                          | 85,0%                                    | 83,8%                    | 92,6%   | 94,0%                               | 95,1%   | 83,3%  | 98,8%  | 91,3%  |
| P7A Permis informació família                              | 51,2%     | 58,2%                          | 10,9%                                    | 83,3%                    | 100,0%  | 97,3%                               | 84,1%   | 64,2%  | 88,4%  | 36,6%  |
| P8 El metge explica com va la malaltia                     | 80,8%     | 52,6%                          | 67,1%                                    | 64,1%                    | 97,5%   | 76,5%                               | 91,5%   | 86,9%  | 100,0%   | 69,2%  |
| P9 No parlen davant seu                                    | 92,3%     | 78,9%                          | 82,5%                                    | 89,6%                    | 96,3%   | 81,2%                               | 97,6%   | 96,8%  | 92,8%  | 88,3%  |
| P10 Sensació d'estar en bones mans                         | 97,7%     | 100,0%                         | 92,3%                                    | 95,0%                    | 100,0%  | 92,9%                               | 97,6%   | 92,9%  | 98,8%  | 100,0%   |
| P11 S'entenen les explicacions                             | 90,4%     | 76,0%                          | 81,1%                                    | 87,5%                    | 96,3%   | 95,3%                               | 95,1%   | 71,4%  | 100,0%   | 94,7%  |
| P12 Tracte personal metge                                  | 97,1%     | 84,4%                          | 94,7%                                    | 97,5%                    | 100,0%  | 98,8%                               | 97,6%   | 96,4%  | 100,0%   | 97,4%  |
| P13 El metge l'escolta i es fa càrrec                      | 93,5%     | 83,1%                          | 83,8%                                    | 86,3%                    | 100,0%  | 100,0%                              | 92,7%   | 91,7%  | 100,0%   | 96,0%  |
| P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec              | 94,1%     | 100,0%                         | 89,9%                                    | 90,0%                    | 100,0%  | 100,0%                              | 97,6%   | 86,9%  | 98,8%  | 97,5%  |
| P15 Temps quan truca al timbre                             | 81,4%     | 78,8%                          | 88,2%                                    | 72,9%                    | 94,6%   | 78,8%                               | 92,8%   | 57,0%  | 96,3%  | 95,9%  |
| P16 Com valora l'ajuda que li donen                        | 95,2%     | 98,5%                          | 90,5%                                    | 90,1%                    | 98,6%   | 98,7%                               | 98,7%   | 89,7%  | 96,4%  | 97,3%  |
| P17 Respecte a la intimitat                                | 95,6%     | 97,4%                          | 88,6%                                    | 92,5%                    | 97,5%   | 97,6%                               | 98,8%   | 90,5%  | 98,8%  | 96,2%  |
| P18 Tracte personal infermera                              | 98,4%     | 100,0%                         | 100,0%                                   | 96,3%                    | 100,0%  | 98,8%                               | 100,0%  | 96,4%  | 100,0%   | 98,8%  |
| P19A Valoració de l'ajuda pel dolor                        | 89,3%     | 97,3%                          | 90,9%                                    | 82,6%                    | 100,0%  | 80,8%                               | 97,0%   | 70,8%  | 100,0%   | 97,8%  |
| P20 No s'avorreix a l'hospital                             | 60,6%     | 75,0%                          | 65,0%                                    | 59,5%                    | 79,0%   | 28,2%                               | 72,2%   | 62,7%  | 58,5%  | 74,7%  |
| P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social | 95,9%     | 97,7%                          | 90,9%                                    | 97,4%                    | 98,7%   | 97,3%                               | 93,1%   | 91,5%  | 98,7%  | 97,7%  |
| P22 No voldria més informació                              | 84,0%     | 75,3%                          | 69,6%                                    | 61,0%                    | 91,1%   | 85,2%                               | 78,0%   | 73,1%  | 88,8%  | 78,1%  |
| P101 Satisfacció   | 8,43      | 8,36                           | 8,65                                     | 8,18                     | 8,65  | 8,01                                | 8,56  | 7,14   | 8,53   | 8,81   |
| P102 Fidelitat   | 91,9%     | 90,0%                          | 92,5%                                    | 88,8%                    | 91,4%   | 89,4%                               | 96,3%   | 72,6%  | 95,2%  | 97,5%  |

El color **verd** mostra les diferències (positives) estadísticament significatives respecte a Catalunya 2013  
 El color **vermell** mostra les diferències (negatives) estadísticament significatives respecte a Catalunya 2013

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,43 sobre 10, essent aquest resultat lleugerament superior al de 2010.
- Un 91,9% dels enquestats tornarien al mateix centre si poguessin triar.
- 18 de les 23 preguntes de l'enquesta milloren resultats en comparació amb l'enquesta de 2010, entre les que cal destacar la millora en les explicacions del metge i la sol·licitud de permís per informar a la família.
- De les preguntes de valoració del qüestionari, 13 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 7 entre el 90% i el 75%, i 3 per sota del 75%. Aquesta distribució pràcticament no ha variat respecte la de 2010.
- El tacte personal d'infermeria és l'ítem més ben valorat amb un 98,4% de valoracions positives, seguit de la confiança en els professionals (97,7%) i el tracte dels metges (97,1%).
- Els tres ítems amb menys d'un 75% de valoracions positives són el menjar de l'hospital, no avorrir-se, i la sol·licitud d'informació a família. Val a dir, no obstant, que el menjar i la sol·licitud d'informació a família milloren respecte a 2010.