



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

ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

**RESULTATS PER REGIÓ:
Lleida**

Àrea de Serveis i Qualitat

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Lleida

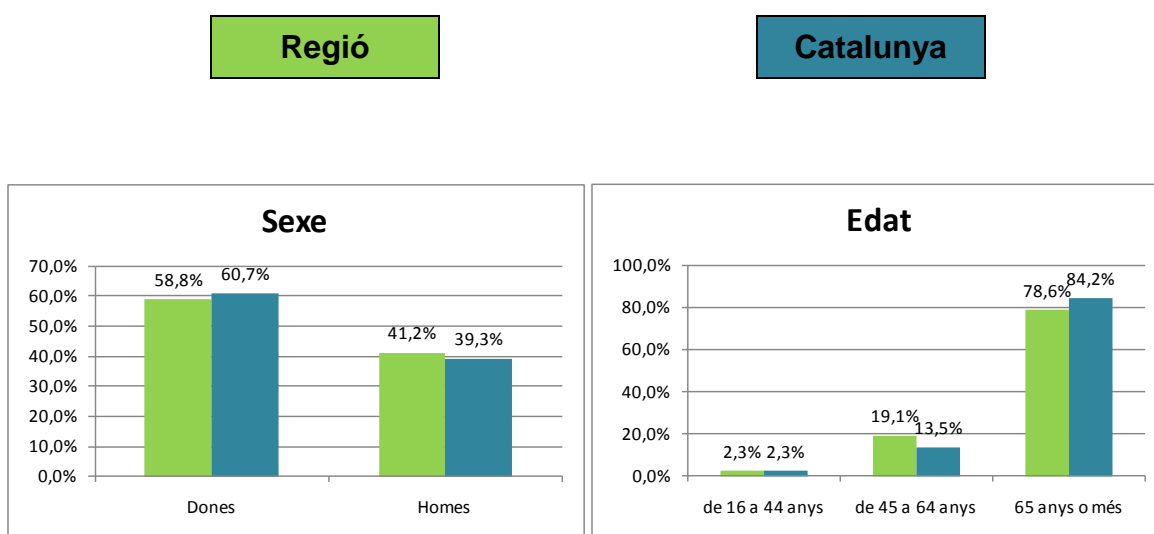
A.1. Descripció de la població enquestada

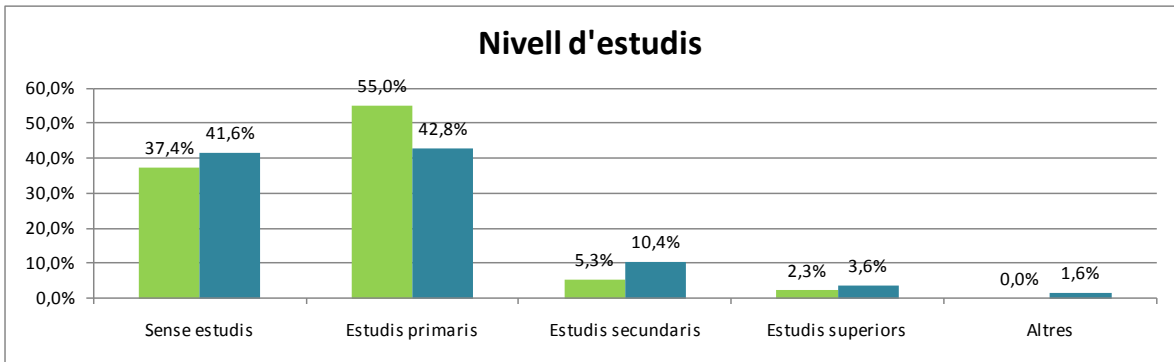
El nombre total de casos a la Regió Sanitària de Lleida ha sigut de 131. Estan distribuïts de la següent manera:

	Enquestes	%
Hospital Santa Maria	13	0,6%
Centre Sociosanitari de Balaguer	66	2,8%
Residència Terraferma	12	0,5%
Hospital Jaume Nadal Meroles	40	1,7%
Total Lleida	131	5,6%
Catalunya	2322	100,0%

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

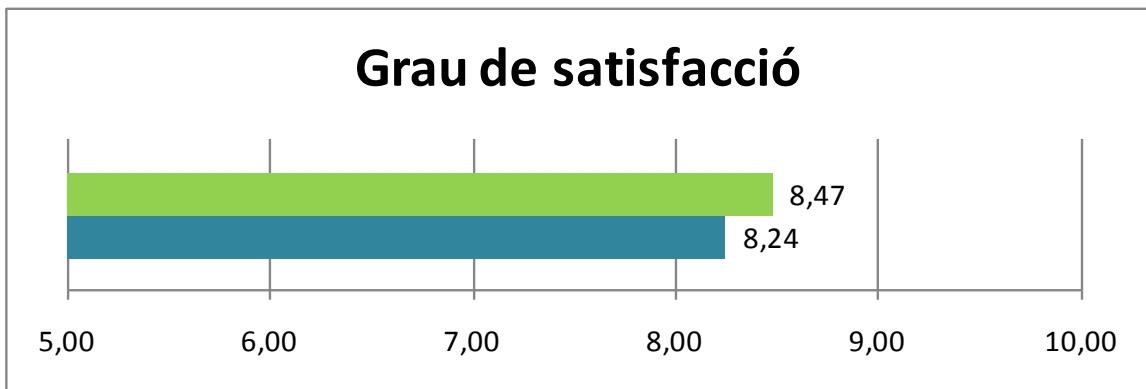
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



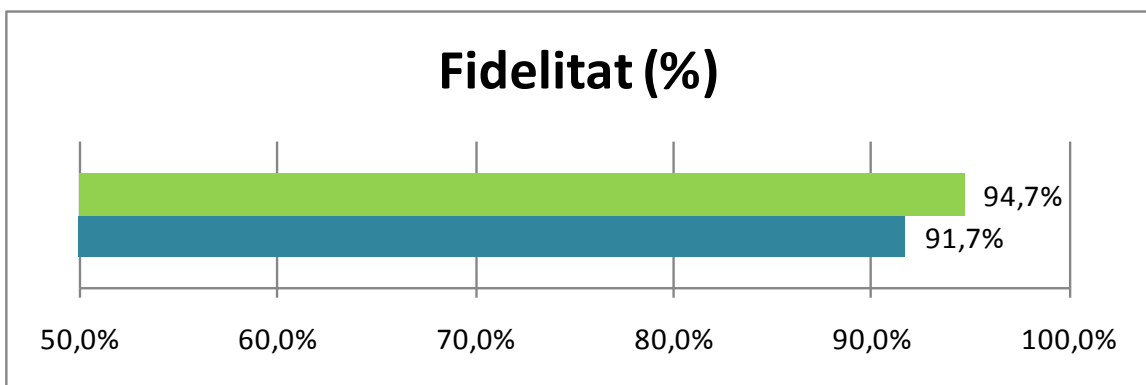


B. Anàlisi de la Satisfacció global

Els resultats de satisfacció global i fidelització de la regió.



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



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

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

A continuació, es presenta els resultats de la regió per a cada pregunta.

Enunciat	Categories	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P1 Li sembla que aquest hospital s'adapta a les necessitats per les quals va ingressar? (diria que de manera...)	Perfecta	9,3%	14,9%	
	Molt bé	62,0%	36,0%	
	Bé	27,1%	41,6%	
	Regular	1,6%	6,7%	
	Malament	0,0%	0,7%	
N 129 NS/NC 2				
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	Mai o gairebé mai	77,7%	81,2%	
	Poques vegades	12,4%	13,0%	
	Sovint	5,8%	3,6%	
	Gairebé sempre	1,7%	0,9%	
	Sempre	2,5%	1,3%	
N 121 NS/NC 0 Tinc Habitació individual 10				
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.)	Perfecta	15,5%	15,1%	
	Molt bona	36,4%	30,7%	
	Bona	31,8%	39,6%	
	Regular	15,5%	12,7%	
	Malament	0,8%	1,9%	
N 129 NS/NC 2				
P4 Valori la comoditat del llit	Perfecta	32,8%	15,4%	
	Molt bona	32,1%	30,3%	
	Bona	29,8%	43,3%	
	Regular	3,8%	9,0%	
	Malament	1,5%	2,0%	
N 131 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?	Perfecte	8,5%	6,0%	
	Molt bé	33,1%	18,9%	
	Bé	37,7%	40,3%	
	Regular	16,9%	26,1%	
	Malament	3,8%	8,6%	
N 130 NS/NC 1				
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	Perfectes	4,6%	5,9%	
	Molt bé	32,8%	21,7%	
	Bé	49,6%	56,1%	
	Regular	12,2%	14,6%	
	Malament	0,8%	1,8%	
N 131 NS/NC 0				
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres?	Si	69,5%	76,3%	
	No	30,5%	23,7%	
N 131 NS/NC 0				
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia?	Si	15,9%	46,1%	
	No	84,1%	53,9%	
N 69 NS/NC 19				
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	Sempre	51,5%	37,4%	
	Gairebé sempre	27,7%	17,2%	
	Sovint	6,9%	20,3%	
	Poques vegades	8,5%	15,0%	
	Mai o gairebé mai	5,4%	10,2%	
N 130 NS/NC 1				

Enunciat	Categories	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P9 Els metges i infermeres parlen de vostè davant seu com si vostè no hi fos? N 126 NS/NC 5	Mai o gairebé mai	77,0%	75,4%	
	Poques vegades	13,5%	14,8%	
	Sovint	2,4%	4,3%	
	Gairebé sempre	3,2%	2,5%	
	Sempre	4,0%	3,0%	
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 129 NS/NC 2	Sempre	69,8%	66,7%	
	Gairebé sempre	26,4%	21,5%	
	Sovint	3,1%	9,0%	
	Poques vegades	0,8%	2,5%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	0,3%	
P11 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia? N 126 NS/NC 5	Perfectament	27,8%	22,4%	
	Molt bé	35,7%	30,5%	
	Bé	31,7%	37,1%	
	Regular	4,8%	8,1%	
	Malament	0,0%	1,8%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 129 NS/NC 2	Perfecte	47,3%	28,7%	
	Molt bé	34,1%	38,6%	
	Bé	17,1%	29,1%	
	Regular	1,6%	2,9%	
	Malament	0,0%	0,7%	
P13 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N 127 NS/NC 4	Perfecta	37,0%	19,4%	
	Molt bona	34,6%	35,2%	
	Bona	25,2%	37,9%	
	Regular	3,1%	6,3%	
	Malament	0,0%	1,2%	
P14 Quina disposició tenen les infermeres i els infermers per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N 128 NS/NC 3	Perfecta	35,9%	18,0%	
	Molt bona	50,0%	40,3%	
	Bona	12,5%	35,3%	
	Regular	1,6%	5,9%	
	Malament	0,0%	0,5%	
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? N 108 NS/NC 2 No truco mai 21	Molt curt	2,8%	6,8%	
	Curt	17,6%	22,5%	
	Normal	72,2%	54,0%	
	Llarg	5,6%	12,9%	
	Molt llarg	1,9%	3,8%	
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? N 118 NS/NC 0 No necessito ajuda 13	Perfecta	26,3%	16,5%	
	Molt bona	54,2%	39,3%	
	Bona	17,8%	39,5%	
	Regular	1,7%	4,2%	
	Malament	0,0%	0,5%	
P17 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? Per exemple: quan el renten o el curen N 124 NS/NC 7	Perfecte	4,0%	15,2%	
	Molt bé	46,8%	38,1%	
	Bé	41,1%	41,6%	
	Regular	8,1%	4,5%	
	Malament	0,0%	0,7%	
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè? N 131 NS/NC 0	Sempre	68,7%	61,2%	
	Gairebé sempre	27,5%	26,8%	
	Sovint	2,3%	10,3%	
	Poques vegades	1,5%	1,4%	
	Mai o gairebé mai	0,0%	0,3%	

Enunciat	Categories	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P19 Ha tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies? N 131 NS/NC 0	Si	50,4%	47,2%	
	No	49,6%	52,8%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor? N 63 NS/NC 2	Perfecta	12,7%	14,9%	
	Molt bé	46,0%	35,7%	
	Bé	33,3%	37,1%	
	Regular	7,9%	9,5%	
	Malament	0,0%	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital? N 131 NS/NC 0	Mai o gairebé mai	22,1%	34,9%	
	Poques vegades	27,5%	29,8%	
	Sovint	32,8%	19,8%	
	Gairebé sempre	12,2%	8,4%	
	Sempre	5,3%	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social? N 131 NS/NC 0	Si	65,6%	57,8%	
	No	34,4%	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social? N 84 NS/NC 1	Perfecta	10,7%	16,4%	
	Molt bona	42,9%	39,5%	
	Bona	40,5%	40,1%	
	Regular	4,8%	3,7%	
	Malament	1,2%	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació N 121 NS/NC 10	No, tinc la que necessito	87,6%	83,9%	
	Si	12,4%	16,1%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital? N 131 NS/NC 0	Valor	8,47	8,24	
	Desviació estàndard	1,30	1,47	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? N 131 NS/NC 0	Si	94,7%	91,7%	
	No	1,5%	2,7%	
	No n'estic segur/a	3,8%	5,6%	

D. Indicador positiu: Anàlisi per regió

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

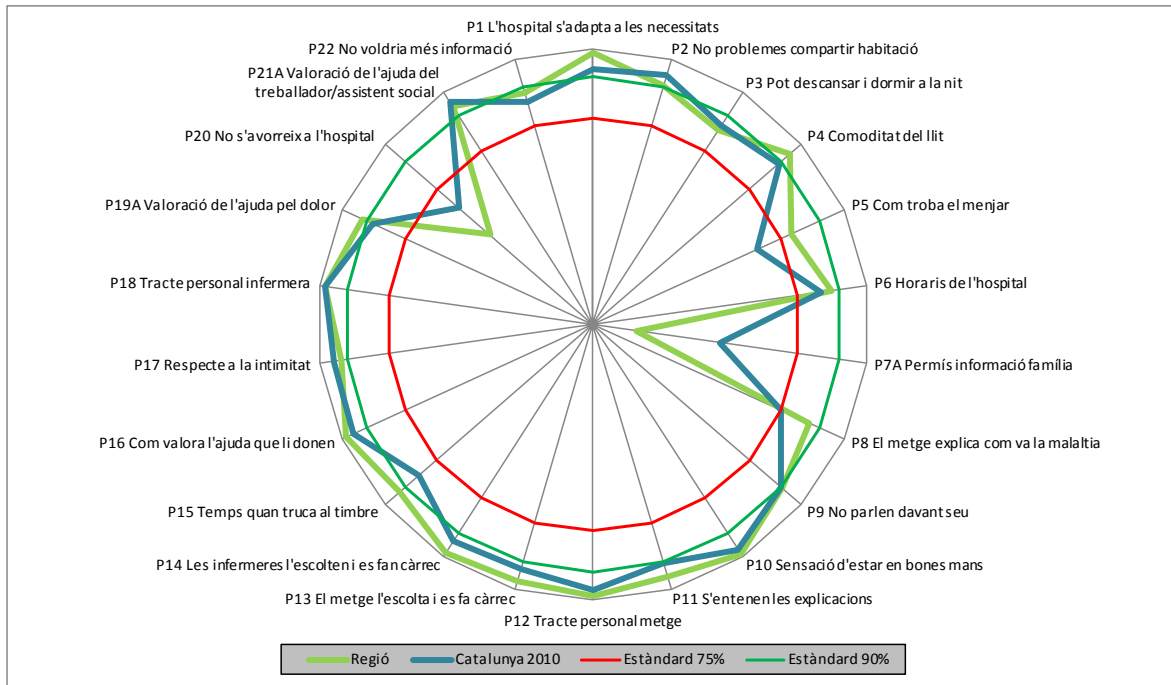
Pregunta resumida	Regió	Catalunya	Diferència
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	98,4%	92,6%	5,9%
P2 No problemes compartir habitació	90,1%	94,2%	-4,1%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	83,7%	85,4%	-1,7%
P4 Comoditat del llit	94,7%	89,0%	5,6%
P5 Com troba el menjar	79,2%	65,2%	14,0%
P6 Horaris de l'hospital	87,0%	83,6%	3,4%
P7A Permis informació família	15,9%	46,1%	-30,2%
P8 El metge explica com va la malaltia	86,2%	74,8%	11,3%
P9 No parlen davant seu	90,5%	90,2%	0,3%
P10 Sensació d'estar en bones mans	99,2%	97,2%	2,1%
P11 S'entenen les explicacions	95,2%	90,0%	5,2%
P12 Tracte personal metge	98,4%	96,4%	2,0%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	96,9%	92,5%	4,3%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	98,4%	93,6%	4,9%
P15 Temps quan truca al timbre	92,6%	83,3%	9,3%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	98,3%	95,3%	3,0%
P17 Respecte a la intimitat	91,9%	94,9%	-2,9%
P18 Tracte personal infermera	98,5%	98,3%	0,2%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	92,1%	87,8%	4,3%
P20 No s'avorreix a l'hospital	49,6%	64,7%	-15,0%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	94,0%	95,9%	-1,9%
P22 No voldria més informació	87,6%	83,9%	3,7%
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,47	8,24	0,23
P102 Si pogués triar tornaria a venir a aquests hospital	94,7%	91,7%	3,0%

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

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

E. Representació gràfica radial de les preguntes de la regió

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



*a les preguntes 2, 9, 20 i 22 s'ha invertit la formulació original de la pregunta per facilitar la comprensió gràfica de l'indicador positiu

F. Comentarís Regió Sanitària de Lleida

Aquest any, hem utilitzat un nou instrument per a la realització del treball de camp: les enquestes “en línia”. A diferència del 2003 i 2007 el mètode emprat ha consistit en la realització de les enquestes mitjançant un dispositiu informàtic fet que ha ocasionat que fossin els centres els responsables de la realització d'aquestes. Per altra banda, una diferència també important respecte al 2003 i 2007 ha sigut la remodelació del qüestionari cosa que ha canviat considerablement les preguntes i el seu ordre. Això ha suposat que de les 32 preguntes del qüestionari antic només s'hagin mantingut 24 en el 2010.

En síntesi, l'estudi realitzat amb aquesta nova sistemàtica permet la comparació entre les preguntes que són iguals, però cal tenir present que en el moment de la validació encara que sigui a nivell de pregunta individual, l'ordre podria veure's afectat, donant un resultat amb alguna diferència. Tot i això, es permet seguir utilitzant el qüestionari per a centrar els punts que cal millorar.

F.1. Els centres socio sanitaris de la Regió Sanitària de Lleida. Relació dels centres participants a l'estudi.

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

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Lleida	Hospital Santa Maria	13	
	Centre Socio sanitari Balaguer	66	Comparatiu
	Hospital Jaume Nadal Meroles	40	Descriptiu
	Residència Terraferma	12	
		131	

*Els centres de més de 60 enquestes obtenen un informe propi comparatiu amb Catalunya, els que en tenen més de 30 un de descriptiu i els que no hagin arribat a 30 enquestes no obtenen cap informe.