



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

ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

**RESULTATS PER REGIÓ:
Barcelona Sud**

Àrea de Serveis i Qualitat

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Barcelona Sud

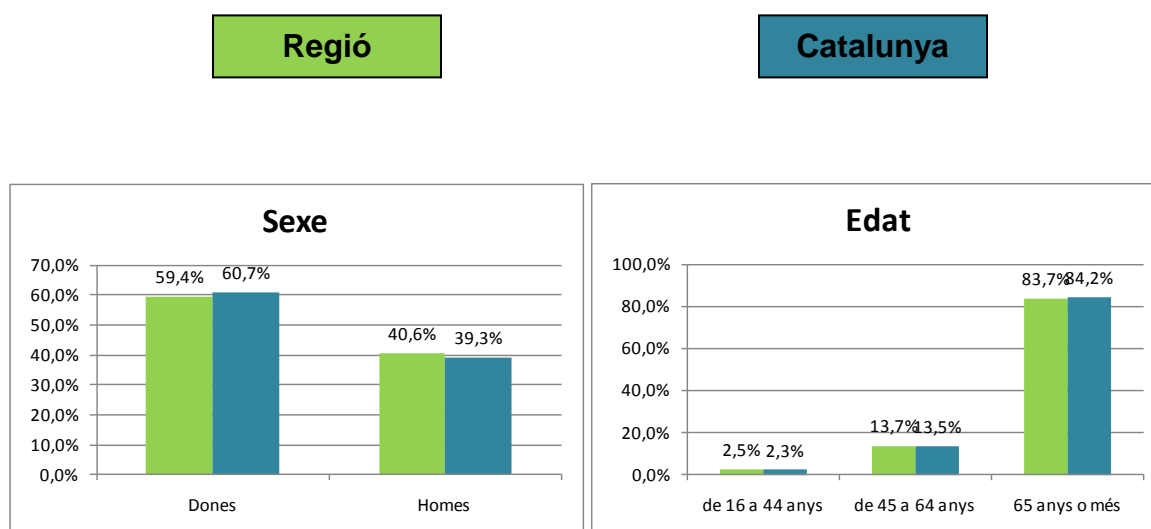
A.1. Descripció de la població enquestada

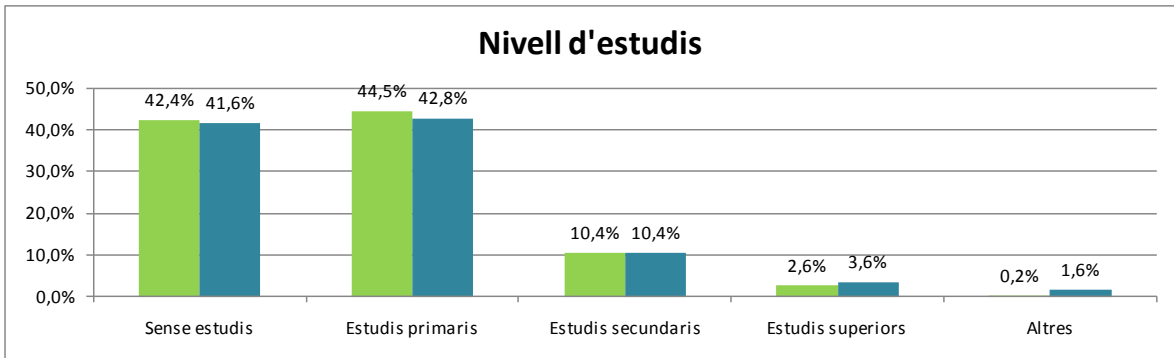
El nombre total de casos a la Regió Sanitària de Barcelona Sud ha sigut de 670. Estan distribuïts de la següent manera:

	Enquestes	%
Centre Sociosanitari Sant Jordi	25	1,1%
Centre Sociosanitari d'Esplugues	32	1,4%
Hospital Sant Antoni Abat	80	3,4%
Sagrat Cor, Serveis Salut Mental	30	1,3%
Hospital Residència Sant Camil	81	3,5%
Centre Assistencial Prytanis Sant Boi	21	0,9%
Hospital Sociosanitari l'Hospitalet	82	3,5%
Centre Assistencial Prytanis Hospitalet	38	1,6%
Benito Menni	38	1,6%
Clínica Nostra Senyora de Guadalupe	80	3,4%
Centre Sociosanitari de Vilafranca Ricard Fortuny	79	3,4%
Fundació Sociosanitària de Barcelona	84	3,6%
Total Barcelona Sud	670	28,9%
Catalunya	2322	100,0%

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

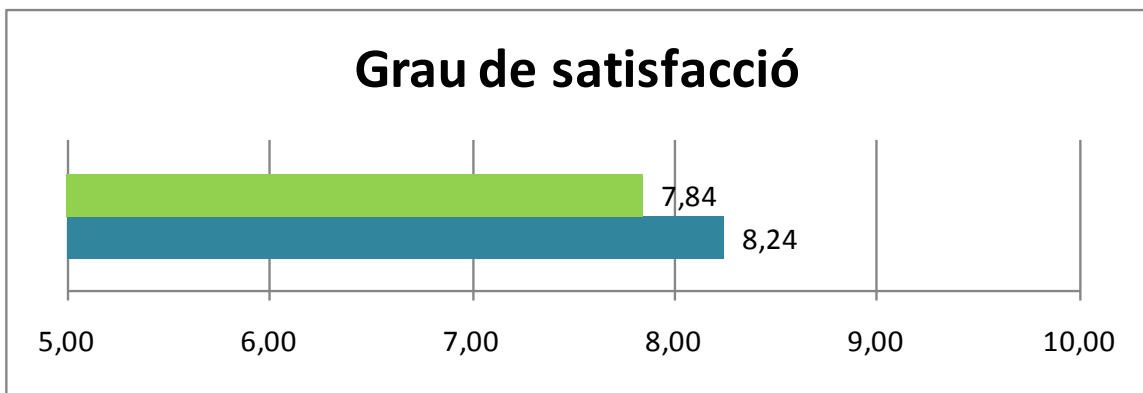
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



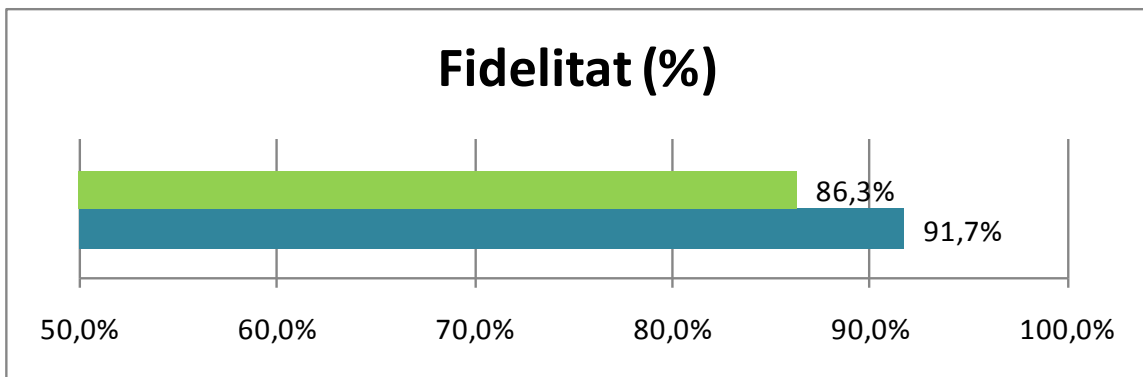


B. Anàlisi de la Satisfacció global

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...) N 637 NS/NC 33	Perfecta	7,4%	14,9%	
	Molt bé	30,3%	36,0%	
	Bé	49,8%	41,6%	
	Regular	11,3%	6,7%	
	Malament	1,3%	0,7%	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? N 620 NS/NC 14 Tinc Habitació individual 36	Mai o gairebé mai	79,5%	81,2%	
	Poques vegades	15,6%	13,0%	
	Sovint	3,1%	3,6%	
	Gairebé sempre	0,3%	0,9%	
	Sempre	1,5%	1,3%	
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.) N 651 NS/NC 19	Perfecta	10,3%	15,1%	
	Molt bona	25,7%	30,7%	
	Bona	44,1%	39,6%	
	Regular	16,1%	12,7%	
	Malament	3,8%	1,9%	
P4 Valori la comoditat del llit N 656 NS/NC 14	Perfecta	7,3%	15,4%	
	Molt bona	27,0%	30,3%	
	Bona	47,7%	43,3%	
	Regular	14,5%	9,0%	
	Malament	3,5%	2,0%	
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? N 664 NS/NC 6	Perfecte	4,4%	6,0%	
	Molt bé	14,9%	18,9%	
	Bé	36,0%	40,3%	
	Regular	31,0%	26,1%	
	Malament	13,7%	8,6%	
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc. N 657 NS/NC 13	Perfectes	3,5%	5,9%	
	Molt bé	19,5%	21,7%	
	Bé	58,8%	56,1%	
	Regular	16,3%	14,6%	
	Malament	2,0%	1,8%	
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres? N 670 NS/NC 0	Si	76,1%	76,3%	
	No	23,9%	23,7%	
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? N 401 NS/NC 107	Si	44,9%	46,1%	
	No	55,1%	53,9%	
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia? N 637 NS/NC 33	Sempre	29,7%	37,4%	
	Gairebé sempre	17,4%	17,2%	
	Sovint	24,0%	20,3%	
	Poques vegades	17,3%	15,0%	
	Mai o gairebé mai	11,6%	10,2%	

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 615 NS/NC 55	Mai o gairebé mai	74,3%	75,4%	
	Poques vegades	16,3%	14,8%	
	Sovint	5,5%	4,3%	
	Gairebé sempre	2,4%	2,5%	
	Sempre	1,5%	3,0%	
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 650 NS/NC 20	Sempre	58,5%	66,7%	
	Gairebé sempre	23,4%	21,5%	
	Sovint	13,1%	9,0%	
	Poques vegades	4,8%	2,5%	
	Mai o gairebé mai	0,3%	0,3%	
P11 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre la seva malaltia? N 611 NS/NC 59	Perfectament	12,3%	22,4%	
	Molt bé	35,4%	30,5%	
	Bé	41,2%	37,1%	
	Regular	8,2%	8,1%	
	Malament	2,9%	1,8%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 654 NS/NC 16	Perfecte	16,8%	28,7%	
	Molt bé	40,4%	38,6%	
	Bé	38,7%	29,1%	
	Regular	4,0%	2,9%	
	Malament	0,2%	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 622 NS/NC 48	Perfecta	10,0%	19,4%	
	Molt bona	33,6%	35,2%	
	Bona	48,9%	37,9%	
	Regular	6,4%	6,3%	
	Malament	1,1%	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 654 NS/NC 16	Perfecta	10,9%	18,0%	
	Molt bona	39,8%	40,3%	
	Bona	42,0%	35,3%	
	Regular	6,6%	5,9%	
	Malament	0,8%	0,5%	
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? N 536 NS/NC 16 No truco mai 118	Molt curt	3,9%	6,8%	
	Curt	17,0%	22,5%	
	Normal	54,5%	54,0%	
	Llarg	18,5%	12,9%	
	Molt llarg	6,2%	3,8%	
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? N 524 NS/NC 13 No necessito ajuda 133	Perfecta	7,4%	16,5%	
	Molt bona	32,6%	39,3%	
	Bona	50,0%	39,5%	
	Regular	9,2%	4,2%	
	Malament	0,8%	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 626 NS/NC 44	Perfecte	9,6%	15,2%	
	Molt bé	35,8%	38,1%	
	Bé	45,4%	41,6%	
	Regular	7,7%	4,5%	
	Malament	1,6%	0,7%	
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè? N 666 NS/NC 4	Sempre	51,2%	61,2%	
	Gairebé sempre	33,8%	26,8%	
	Sovint	12,5%	10,3%	
	Poques vegades	2,3%	1,4%	
	Mai o gairebé mai	0,3%	0,3%	

Enunciat	Categories	Resultat regió	Resultat Cat.	Distribució de respostes
P19 Ha tingut alguna mena de dolor en els darrers 7 dies? N 670 NS/NC 0	Si	56,0%	47,2%	
	No	44,0%	52,8%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor? N 372 NS/NC 2	Perfecta	6,5%	14,9%	
	Molt bé	30,4%	35,7%	
	Bé	48,4%	37,1%	
	Regular	11,6%	9,5%	
	Malament	3,2%	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital? N 658 NS/NC 12	Mai o gairebé mai	35,7%	34,9%	
	Poques vegades	29,2%	29,8%	
	Sovint	17,6%	19,8%	
	Gairebé sempre	8,4%	8,4%	
	Sempre	9,1%	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social? N 670 NS/NC 0	Si	60,4%	57,8%	
	No	39,6%	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social? N 393 NS/NC 10	Perfecta	8,9%	16,4%	
	Molt bona	38,9%	39,5%	
	Bona	46,8%	40,1%	
	Regular	5,3%	3,7%	
	Malament	0,0%	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació N 619 NS/NC 51	No, tinc la que necessito	80,3%	83,9%	
	Si	19,7%	16,1%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital? N 670 NS/NC 0	Valor	7,84	8,24	
	Desviació estàndard	1,57	1,47	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? N 633 NS/NC 37	Si	86,3%	91,7%	
	No	3,5%	2,7%	
	No n'estic segur/a	10,3%	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.

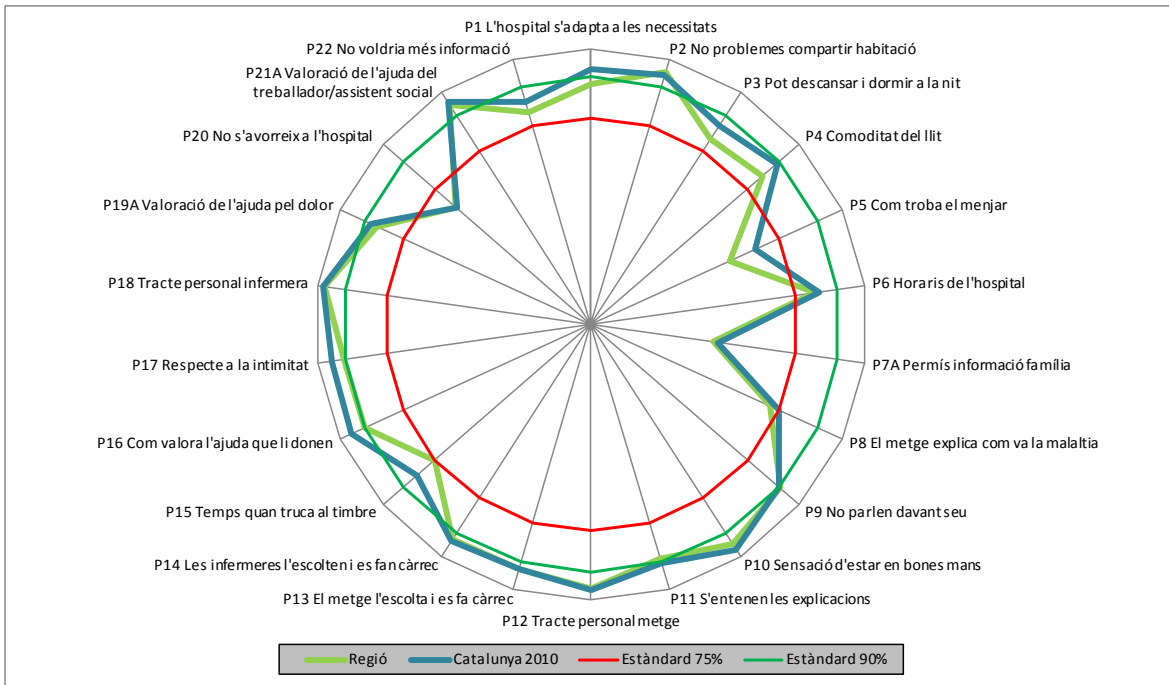
Pregunta resumida	Regió	Catalunya	Diferència
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	87,4%	92,6%	-5,1%
P2 No problemes compartir habitació	95,2%	94,2%	1,0%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	80,0%	85,4%	-5,4%
P4 Comoditat del llit	82,0%	89,0%	-7,0%
P5 Com troba el menjar	55,3%	65,2%	-10,0%
P6 Horaris de l'hospital	81,7%	83,6%	-1,9%
P7A Permis informació família	44,9%	46,1%	-1,2%
P8 El metge explica com va la malaltia	71,1%	74,8%	-3,7%
P9 No parlen davant seu	90,6%	90,2%	0,4%
P10 Sensació d'estar en bones mans	94,9%	97,2%	-2,2%
P11 S'entenen les explicacions	88,9%	90,0%	-1,2%
P12 Tracte personal metge	95,9%	96,4%	-0,5%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,4%	92,5%	-0,1%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	92,7%	93,6%	-0,9%
P15 Temps quan truca al timbre	75,4%	83,3%	-7,9%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	90,1%	95,3%	-5,2%
P17 Respecte a la intimitat	90,7%	94,9%	-4,1%
P18 Tracte personal infermera	97,4%	98,3%	-0,8%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	85,2%	87,8%	-2,6%
P20 No s'avorreix a l'hospital	64,9%	64,7%	0,2%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	94,7%	95,9%	-1,3%
P22 No voldria més informació	80,3%	83,9%	-3,6%
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	7,84	8,24	-0,40
P102 Si pogués triar tornaria a venir a aquests hospital	86,3%	91,7%	-5,4%

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 Barcelona Sud

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 Barcelona Sud. Relació dels centres participants a l'estudi.

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

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Barcelona Sud	Centre Sociosanitari Sant Jordi	25	
	Centre Sociosanitari Frederica Montseny		
	Sant Joan de Déu de Sant Boi		
	Centre Sociosanitari d'Esplugues	32	Descriptiu
	Hospital Sant Antoni Abat	80	Comparatiu
	Sagrà Cor, Serveis Salut Mental	30	Descriptiu
	Hospital residència Sant Camil	81	Comparatiu
	Centre Assistencial Pritanys Sant Boi	21	
	Hospital Sociosanitari l'Hospitalet	82	Comparatiu
	Centre Mèdic de Molins		
	Centre Assistencial Pritanys Hospitalet	38	Descriptiu
	Benito Menni	38	Descriptiu
	Clínica Nostra Senyora de Guadalupe	80	Comparatiu
	Centre Sociosanitari de Vilafranca Ricard Fortuny	79	Comparatiu
	Fundació Sociosanitària de Barcelona	84	Comparatiu
	Hospital Comarcal Alt Penedès		
	Institut Català Oncologia		
		670	

*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.