



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 640

Data 15 de març de 2011



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

ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

**RESULTATS PER REGIÓ:
Catalunya Central**

Àrea de Serveis i Qualitat

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Catalunya Central

A.1. Descripció de la població enquestada

El nombre total de casos a la Regió Sanitària de Catalunya Central ha sigut de 252. Estan distribuïts de la següent manera:

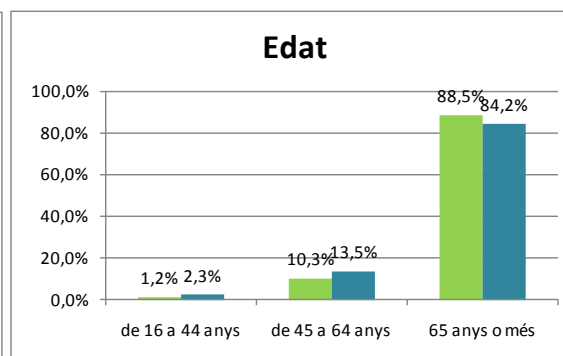
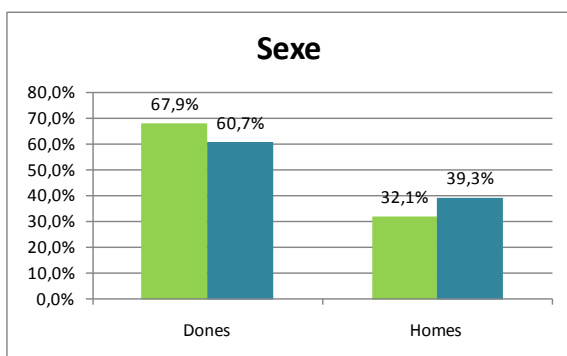
	Enquestes	%
Clínica Sant Josep	62	2,7%
Hospital de la Santa Creu de Vic	80	3,4%
Hospital de Sant Andreu	58	2,5%
Hospital Comarcal Sant Bernabé	13	0,6%
Hospital Sant Jaume de Manlleu	39	1,7%
Total Catalunya Central	252	10,9%
Catalunya	2322	100,0%

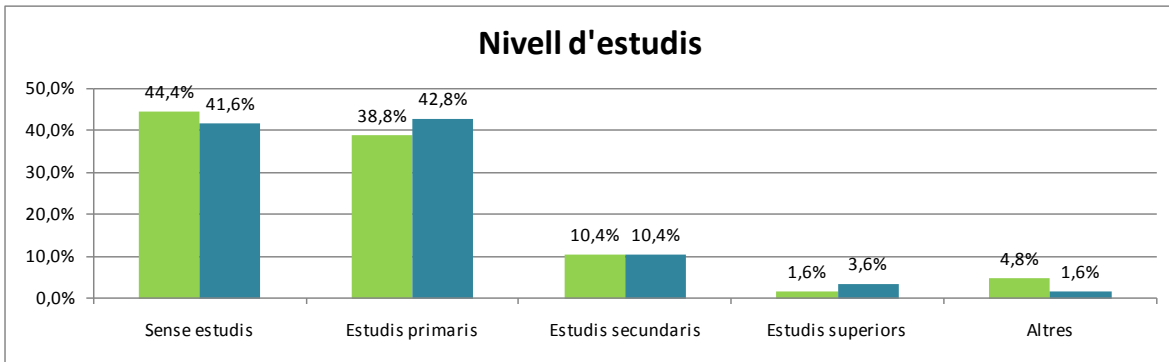
A continuació es presenten les característiques dels enquestats per aquesta regió.

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Regió

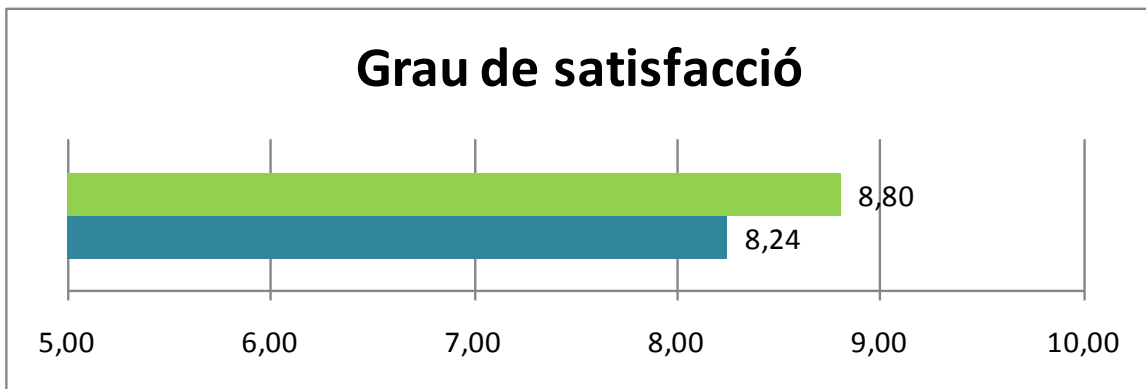
Catalunya



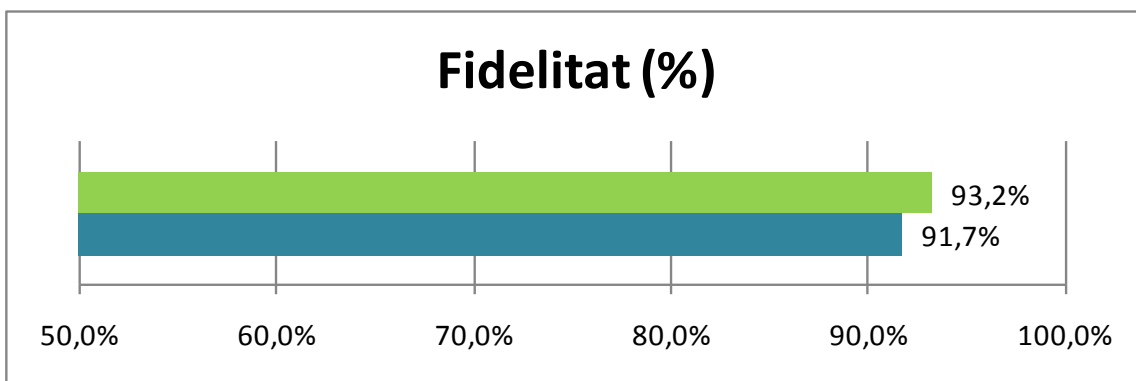


B. Anàlisi de la Satisfacció global

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	34,3%	14,9%	
	Molt bé	32,7%	36,0%	
	Bé	28,7%	41,6%	
	Regular	4,4%	6,7%	
	Malament	0,0%	0,7%	
N 251 NS/NC 1				
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació?	Mai o gairebé mai	85,4%	81,2%	
	Poques vegades	7,5%	13,0%	
	Sovint	4,2%	3,6%	
	Gairebé sempre	1,9%	0,9%	
	Sempre	0,9%	1,3%	
N 212 NS/NC 8 Tinc Habitació individual 32				
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.)	Perfecta	29,9%	15,1%	
	Molt bona	28,7%	30,7%	
	Bona	33,1%	39,6%	
	Regular	8,0%	12,7%	
	Malament	0,4%	1,9%	
N 251 NS/NC 1				
P4 Valori la comoditat del llit	Perfecta	29,9%	15,4%	
	Molt bona	24,7%	30,3%	
	Bona	37,1%	43,3%	
	Regular	6,8%	9,0%	
	Malament	1,6%	2,0%	
N 251 NS/NC 1				
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	11,5%	6,0%	
	Molt bé	27,4%	18,9%	
	Bé	47,6%	40,3%	
	Regular	12,3%	26,1%	
	Malament	1,2%	8,6%	
N 252 NS/NC 0				
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc.	Perfectes	15,5%	5,9%	
	Molt bé	19,0%	21,7%	
	Bé	55,2%	56,1%	
	Regular	9,1%	14,6%	
	Malament	1,2%	1,8%	
N 252 NS/NC 0				
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres?	Si	85,3%	76,3%	
	No	14,7%	23,7%	
N 252 NS/NC 0				
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia?	Si	60,5%	46,1%	
	No	39,5%	53,9%	
N 200 NS/NC 15				
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia?	Sempre	43,3%	37,4%	
	Gairebé sempre	13,9%	17,2%	
	Sovint	20,8%	20,3%	
	Poques vegades	14,3%	15,0%	
	Mai o gairebé mai	7,8%	10,2%	
N 245 NS/NC 7				

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 233 NS/NC 19	Mai o gairebé mai	75,1%	75,4%	
	Poques vegades	18,0%	14,8%	
	Sovint	1,7%	4,3%	
	Gairebé sempre	2,1%	2,5%	
	Sempre	3,0%	3,0%	
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 251 NS/NC 1	Sempre	81,7%	66,7%	
	Gairebé sempre	10,8%	21,5%	
	Sovint	6,8%	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 236 NS/NC 16	Perfectament	22,9%	22,4%	
	Molt bé	21,6%	30,5%	
	Bé	46,2%	37,1%	
	Regular	6,4%	8,1%	
	Malament	3,0%	1,8%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 241 NS/NC 11	Perfecte	35,7%	28,7%	
	Molt bé	32,4%	38,6%	
	Bé	29,9%	29,1%	
	Regular	1,7%	2,9%	
	Malament	0,4%	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 239 NS/NC 13	Perfecta	23,4%	19,4%	
	Molt bona	29,3%	35,2%	
	Bona	37,2%	37,9%	
	Regular	9,2%	6,3%	
	Malament	0,8%	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 250 NS/NC 2	Perfecta	33,2%	18,0%	
	Molt bona	31,6%	40,3%	
	Bona	26,0%	35,3%	
	Regular	8,8%	5,9%	
	Malament	0,4%	0,5%	
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? N 218 NS/NC 1 No truco mai 33	Molt curt	12,4%	6,8%	
	Curt	26,1%	22,5%	
	Normal	48,2%	54,0%	
	Llarg	10,1%	12,9%	
	Molt llarg	3,2%	3,8%	
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? N 231 NS/NC 0 No necessito ajuda 21	Perfecta	37,2%	16,5%	
	Molt bona	29,9%	39,3%	
	Bona	32,0%	39,5%	
	Regular	0,9%	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 251 NS/NC 1	Perfecte	35,1%	15,2%	
	Molt bé	27,1%	38,1%	
	Bé	35,5%	41,6%	
	Regular	2,4%	4,5%	
	Malament	0,0%	0,7%	
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè? N 252 NS/NC 0	Sempre	77,4%	61,2%	
	Gairebé sempre	13,5%	26,8%	
	Sovint	8,3%	10,3%	
	Poques vegades	0,8%	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 252 NS/NC 0	Si	45,6%	47,2%	
	No	54,4%	52,8%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor? N 115 NS/NC 0	Perfecta	23,5%	14,9%	
	Molt bé	29,6%	35,7%	
	Bé	33,9%	37,1%	
	Regular	9,6%	9,5%	
	Malament	3,5%	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital? N 249 NS/NC 3	Mai o gairebé mai	39,8%	34,9%	
	Poques vegades	32,5%	29,8%	
	Sovint	20,1%	19,8%	
	Gairebé sempre	3,6%	8,4%	
	Sempre	4,0%	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social? N 252 NS/NC 0	Si	62,7%	57,8%	
	No	37,3%	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social? N 142 NS/NC 16	Perfecta	28,9%	16,4%	
	Molt bona	33,8%	39,5%	
	Bona	34,5%	40,1%	
	Regular	2,8%	3,7%	
	Malament	0,0%	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació N 242 NS/NC 10	No, tinc la que necessito	85,1%	83,9%	
	Si	14,9%	16,1%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital? N 252 NS/NC 0	Valor	8,80	8,24	
	Desviació estàndard	1,30	1,47	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? N 250 NS/NC 2	Si	93,2%	91,7%	
	No	4,4%	2,7%	
	No n'estic segur/a	2,4%	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.

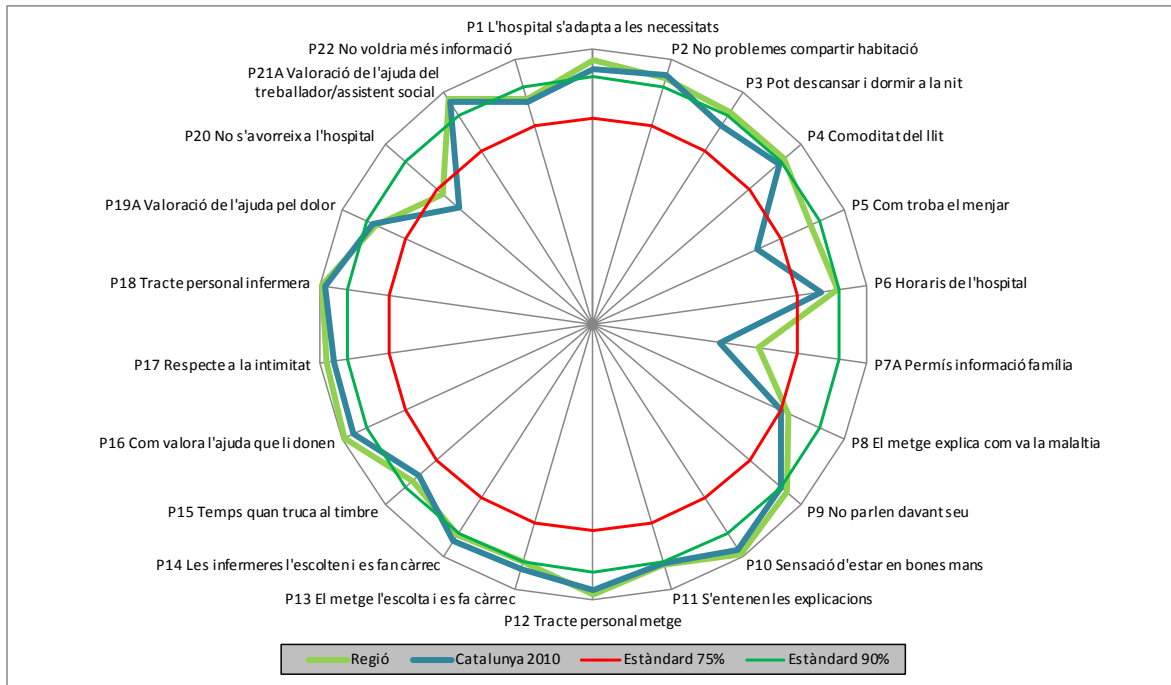
Pregunta resumida	Regió	Catalunya	Diferència
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	95,6%	92,6%	3,0%
P2 No problemes compartir habitació	92,9%	94,2%	-1,2%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	91,6%	85,4%	6,2%
P4 Comoditat del llit	91,6%	89,0%	2,6%
P5 Com troba el menjar	86,5%	65,2%	21,3%
P6 Horaris de l'hospital	89,7%	83,6%	6,1%
P7A Permis informació família	60,5%	46,1%	14,4%
P8 El metge explica com va la malaltia	78,0%	74,8%	3,1%
P9 No parlen davant seu	93,1%	90,2%	2,9%
P10 Sensació d'estar en bones mans	99,2%	97,2%	2,0%
P11 S'entenen les explicacions	90,7%	90,0%	0,6%
P12 Tracte personal metge	97,9%	96,4%	1,5%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	90,0%	92,5%	-2,6%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	90,8%	93,6%	-2,8%
P15 Temps quan truca al timbre	86,7%	83,3%	3,4%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	99,1%	95,3%	3,8%
P17 Respecte a la intimitat	97,6%	94,9%	2,7%
P18 Tracte personal infermera	99,2%	98,3%	0,9%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	87,0%	87,8%	-0,8%
P20 No s'avorreix a l'hospital	72,3%	64,7%	7,6%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	97,2%	95,9%	1,2%
P22 No voldria més informació	85,1%	83,9%	1,2%
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,80	8,24	0,56
P102 Si pogués triar tornaria a venir a aquests hospital	93,2%	91,7%	1,5%

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 Catalunya Central

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 sociosanitaris de la Regió Sanitària de Catalunya Central. Relació dels centres participants a l'estudi.

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

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Catalunya Central	Residència de Puig-Reig		
	Residència Montmartí		
	Hospital Comarcal del Solsonès		
	Hospital General d'Igualada		
	Hospital Comarcal Sant Bernabé	13	
	Centre H. Manresa, Clínica Sant Josep		
	Hospital Sant Jaume de Manlleu	39	Descriptiu
	Hospital de la Santa Creu de Vic	80	Comparatiu
	Clínica Sant Josep	62	Comparatiu
	Hospital de Sant Andreu	58	Descriptiu
		252	

*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.