



**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:
Girona**

Àrea de Serveis i Qualitat

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat



Novembre del 2010

A. Anàlisi per regió: Resultats Girona

A.1. Descripció de la població enquestada

El nombre total de casos a la Regió Sanitària de Girona ha sigut de 314. Estan distribuïts de la següent manera:

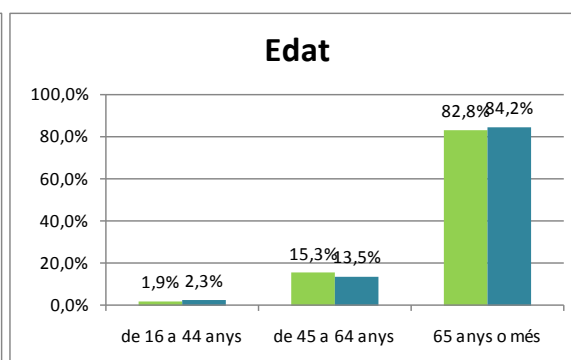
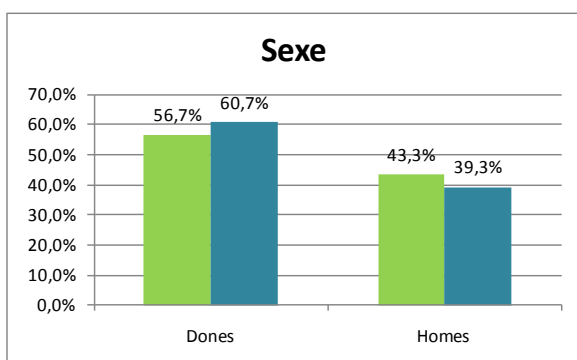
	Enquestes	%
Hospital de Campdevàrol	29	1,2%
Centre Sociosanitari Bernat Jaume	54	2,3%
Parc Hospitalari Martí i Julià	80	3,4%
Centre Sociosanitari Girona	52	2,2%
Hospital Sant Jaume d'Olot	18	0,8%
Hospital de Palamós	81	3,5%
Total Girona	314	13,5%
Catalunya	2322	100,0%

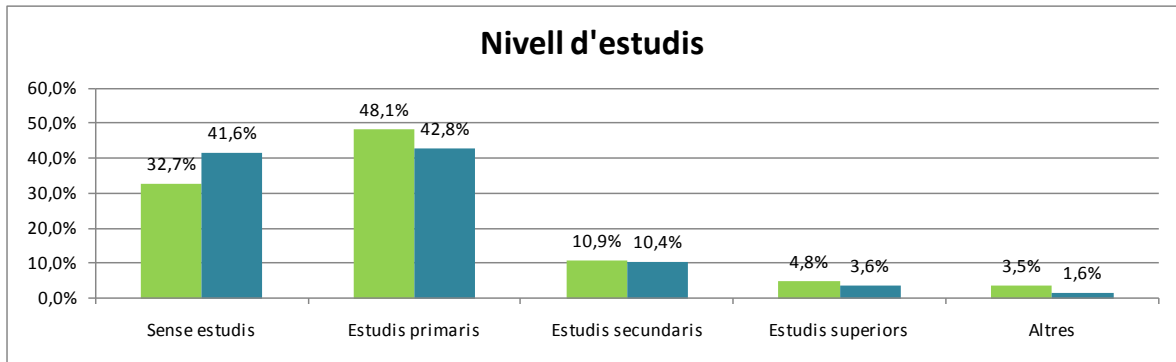
A continuació es presenten les característiques dels enquestats per aquesta regió.

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

Regió

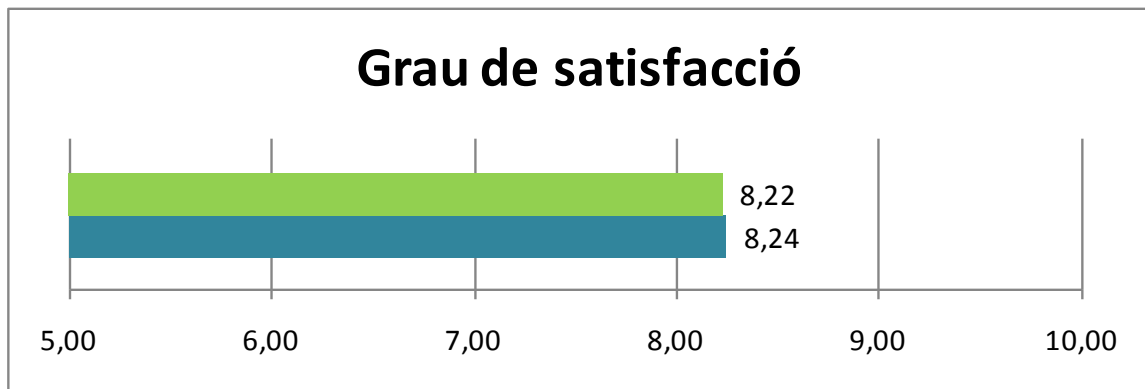
Catalunya



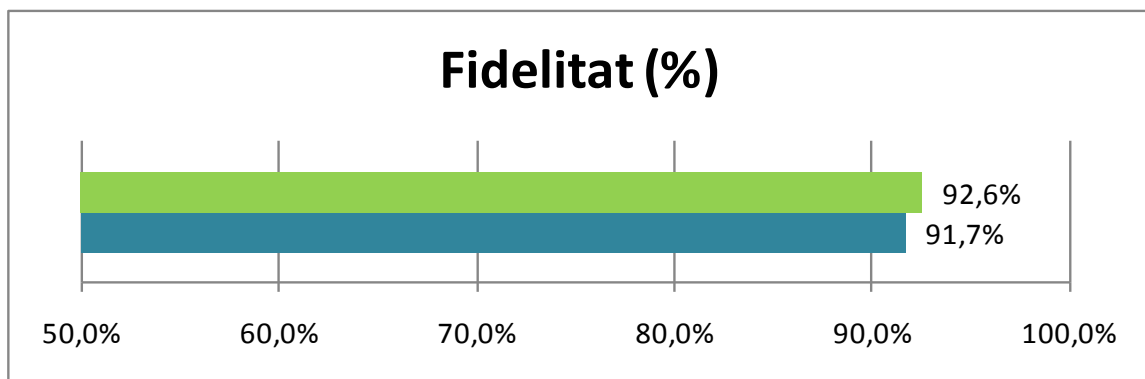


B. Anàlisi de la Satisfacció global

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...) N 309 NS/NC 5	Perfecta	13,9%	14,9%	
	Molt bé	30,4%	36,0%	
	Bé	49,8%	41,6%	
	Regular	5,2%	6,7%	
	Malament	0,6%	0,7%	
P2 Ha tingut inconvenients o problemes pel fet de compartir habitació? N 229 NS/NC 0 Tinc Habitació individual 85	Mai o gairebé mai	86,0%	81,2%	
	Poques vegades	7,0%	13,0%	
	Sovint	3,1%	3,6%	
	Gairebé sempre	1,7%	0,9%	
	Sempre	2,2%	1,3%	
P3 Valori la tranquil·litat que hi ha, per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, etc.) N 314 NS/NC 0	Perfecta	12,4%	15,1%	
	Molt bona	26,4%	30,7%	
	Bona	50,3%	39,6%	
	Regular	9,9%	12,7%	
	Malament	1,0%	1,9%	
P4 Valori la comoditat del llit N 314 NS/NC 0	Perfecta	13,4%	15,4%	
	Molt bona	25,8%	30,3%	
	Bona	54,8%	43,3%	
	Regular	5,4%	9,0%	
	Malament	0,6%	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 313 NS/NC 1	Perfecte	5,4%	6,0%	
	Molt bé	11,8%	18,9%	
	Bé	54,6%	40,3%	
	Regular	23,6%	26,1%	
	Malament	4,5%	8,6%	
P6 Què li semblen les horaris de l'hospital? Per exemple: per menjar, dormir, etc. N 314 NS/NC 0	Perfectes	5,1%	5,9%	
	Molt bé	18,2%	21,7%	
	Bé	63,1%	56,1%	
	Regular	13,1%	14,6%	
	Malament	0,6%	1,8%	
P7 Té familiars que vénen a parlar amb el metge o les infermeres? N 314 NS/NC 0	Si	74,2%	76,3%	
	No	25,8%	23,7%	
P7A Li han demanat quina informació vol que es doni a la seva família sobre la seva malaltia? N 196 NS/NC 37	Si	7,1%	46,1%	
	No	92,9%	53,9%	
P8 Des que està a l'hospital, el metge li explica com va la seva malaltia? N 305 NS/NC 9	Sempre	21,0%	37,4%	
	Gairebé sempre	22,0%	17,2%	
	Sovint	24,3%	20,3%	
	Poques vegades	20,7%	15,0%	
	Mai o gairebé mai	12,1%	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 283 NS/NC 31	Mai o gairebé mai	67,1%	75,4%	
	Pocques vegades	17,3%	14,8%	
	Sovint	11,0%	4,3%	
	Gairebé sempre	2,1%	2,5%	
	Sempre	2,5%	3,0%	
P10 Té la sensació d'estar en bones mans? N 310 NS/NC 4	Sempre	61,9%	66,7%	
	Gairebé sempre	31,6%	21,5%	
	Sovint	4,2%	9,0%	
	Pocques vegades	1,9%	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 273 NS/NC 41	Perfectament	18,3%	22,4%	
	Molt bé	25,6%	30,5%	
	Bé	42,5%	37,1%	
	Regular	13,2%	8,1%	
	Malament	0,4%	1,8%	
P12 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té el metge amb vostè? N 298 NS/NC 16	Perfecte	18,1%	28,7%	
	Molt bé	46,3%	38,6%	
	Bé	31,9%	29,1%	
	Regular	3,0%	2,9%	
	Malament	0,7%	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 284 NS/NC 30	Perfecta	14,1%	19,4%	
	Molt bona	33,8%	35,2%	
	Bona	40,8%	37,9%	
	Regular	9,5%	6,3%	
	Malament	1,8%	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 310 NS/NC 4	Perfecta	15,2%	18,0%	
	Molt bona	35,5%	40,3%	
	Bona	42,3%	35,3%	
	Regular	6,5%	5,9%	
	Malament	0,6%	0,5%	
P15 Què li sembla el temps que ha d'esperar a la infermera quan truca al timbre? N 227 NS/NC 43 No truco mai 44	Molt curt	6,2%	6,8%	
	Curt	22,5%	22,5%	
	Normal	62,6%	54,0%	
	Llarg	7,5%	12,9%	
	Molt llarg	1,3%	3,8%	
P16 Com valora l'ajuda que li donen per menjar, banyar-se, vestir-se o anar al lavabo? N 267 NS/NC 1 No necessito ajuda 46	Perfecta	12,7%	16,5%	
	Molt bona	37,1%	39,3%	
	Bona	46,8%	39,5%	
	Regular	3,0%	4,2%	
	Malament	0,4%	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 313 NS/NC 1	Perfecte	15,3%	15,2%	
	Molt bé	33,5%	38,1%	
	Bé	47,6%	41,6%	
	Regular	3,2%	4,5%	
	Malament	0,3%	0,7%	
P18 Les infermeres i els infermers de l'hospital tenen un tracte personal amable amb vostè? N 314 NS/NC 0	Sempre	63,7%	61,2%	
	Gairebé sempre	29,3%	26,8%	
	Sovint	6,1%	10,3%	
	Pocques vegades	0,6%	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 314 NS/NC 0	Si	45,2%	47,2%	
	No	54,8%	52,8%	
P19A Com valora la manera en què l'han ajudat a controlar o millora el dolor? N 140 NS/NC 2	Perfecta	14,3%	14,9%	
	Molt bé	38,6%	35,7%	
	Bé	35,0%	37,1%	
	Regular	11,4%	9,5%	
	Malament	0,7%	2,7%	
P20 S'avorreix a l'hospital? N 313 NS/NC 1	Mai o gairebé mai	41,2%	34,9%	
	Poques vegades	24,6%	29,8%	
	Sovint	21,7%	19,8%	
	Gairebé sempre	6,4%	8,4%	
	Sempre	6,1%	7,1%	
P21 S'ha posat en contacte amb el treballador/assistent social? N 314 NS/NC 0	Si	52,5%	57,8%	
	No	47,5%	42,2%	
P21A Què li sembla l'ajuda que ha tingut del treballador/assistent social? N 159 NS/NC 6	Perfecta	13,8%	16,4%	
	Molt bona	41,5%	39,5%	
	Bona	42,1%	40,1%	
	Regular	1,3%	3,7%	
	Malament	1,3%	0,4%	
P22 Voldríeu que us donessin més informació N 289 NS/NC 25	No, tinc la que necessito	82,4%	83,9%	
	Si	17,6%	16,1%	
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital? N 314 NS/NC 0	Valor	8,22	8,24	
	Desviació estàndard	1,43	1,47	
P102 Si pogués triar, tornaria a venir a aquest hospital? N 309 NS/NC 5	Si	92,6%	91,7%	
	No	3,2%	2,7%	
	No n'estic segur/a	4,2%	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.

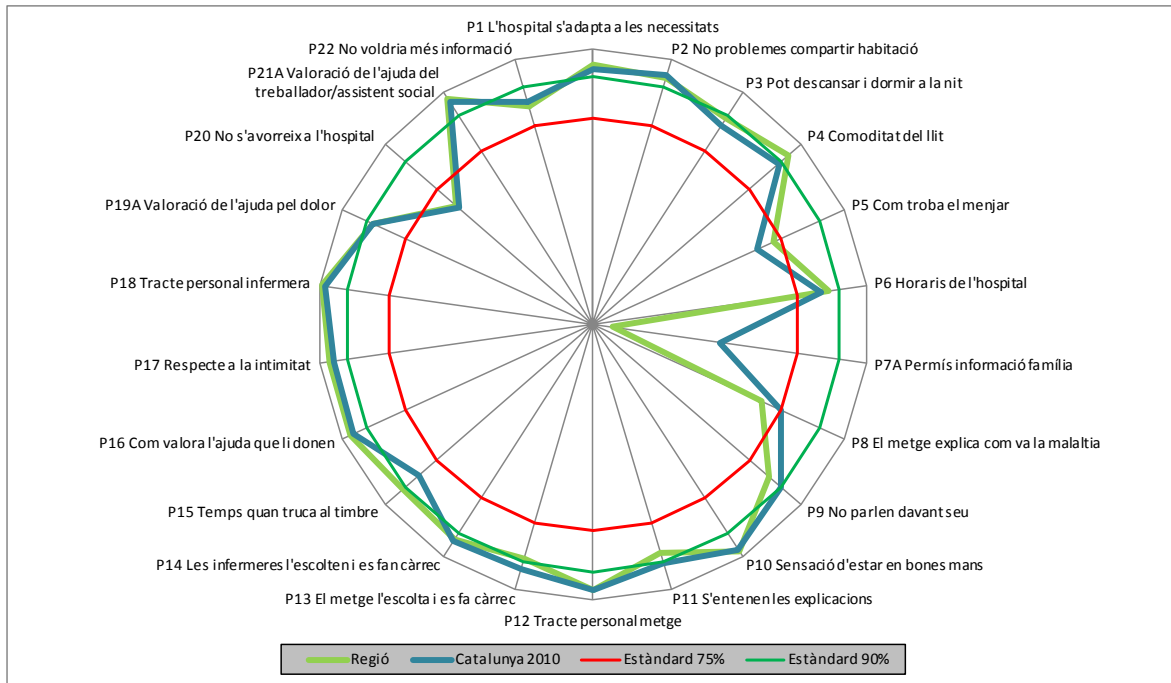
Pregunta resumida	Regió	Catalunya	Diferència
P1 L'hospital s'adapta a les necessitats	94,2%	92,6%	1,6%
P2 No problemes compartir habitació	93,0%	94,2%	-1,2%
P3 Pot descansar i dormir a la nit	89,2%	85,4%	3,7%
P4 Comoditat del llit	93,9%	89,0%	4,9%
P5 Com troba el menjar	71,9%	65,2%	6,7%
P6 Horaris de l'hospital	86,3%	83,6%	2,7%
P7A Permis informació família	7,1%	46,1%	-39,0%
P8 El metge explica com va la malaltia	67,2%	74,8%	-7,6%
P9 No parlen davant seu	84,5%	90,2%	-5,7%
P10 Sensació d'estar en bones mans	97,7%	97,2%	0,6%
P11 S'entenen les explicacions	86,4%	90,0%	-3,6%
P12 Tracte personal metge	96,3%	96,4%	-0,1%
P13 El metge l'escolta i es fa càrrec	88,7%	92,5%	-3,8%
P14 Les infermeres l'escolten i es fan càrrec	92,9%	93,6%	-0,7%
P15 Temps quan truca al timbre	91,2%	83,3%	7,9%
P16 Com valora l'ajuda que li donen	96,6%	95,3%	1,3%
P17 Respecte a la intimitat	96,5%	94,9%	1,6%
P18 Tracte personal infermera	99,0%	98,3%	0,8%
P19A Valoració de l'ajuda pel dolor	87,9%	87,8%	0,1%
P20 No s'avorreix a l'hospital	65,8%	64,7%	1,1%
P21A Valoració de l'ajuda del treballador/assistent social	97,5%	95,9%	1,5%
P22 No voldria més informació	82,4%	83,9%	-1,6%
P101 Valori la seva satisfacció global amb l'hospital	8,22	8,24	-0,02
P102 Si pogués triar tornaria a venir a aquests hospital	92,6%	91,7%	0,9%

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 Girona

Aquest any, hem utilitzat un nou instrument per a la realització del treball de camp: les enquestes “en línea”. 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 Girona. Relació dels centres participants a l'estudi.

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

	Centre	Enquestes fetes	Tipus informe
Girona	Hospital Sant Jaume de Blanes		
	Centre Geriàtric Maria Gay		
	Hospital de Campdevàrol	29	Descriptiu
	Hospital de Lloret de Mar		
	Residència Puig d'en Roca		
	Clínica Salus Informorum		
	Hospital Sant Jaume de Calella		
	Hospital Sant Jaume d'Olot	18	
	Centre Sociosanitari Girona	52	Descriptiu
	Hospital de Palamós	81	Comparatiu
	Centre Sociosanitari Bernat Jaume	54	Descriptiu
	Parc Hospitalari Martí i Julià	80	Comparatiu
			314

*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.