



REO núm: 982  
Data: 02/11/2020

## **iPLAENSA: Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb l'atenció hospitalària amb internament. 2019**

### **Informe de resultats**



Servei Català  
de la Salut

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,  
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA**

**2019**

**RESULTATS PER CENTRE**

**UP 5994 – Hospital Moisès Broggi (Sant Joan  
Despí)**

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut

 **Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut**

**2019**

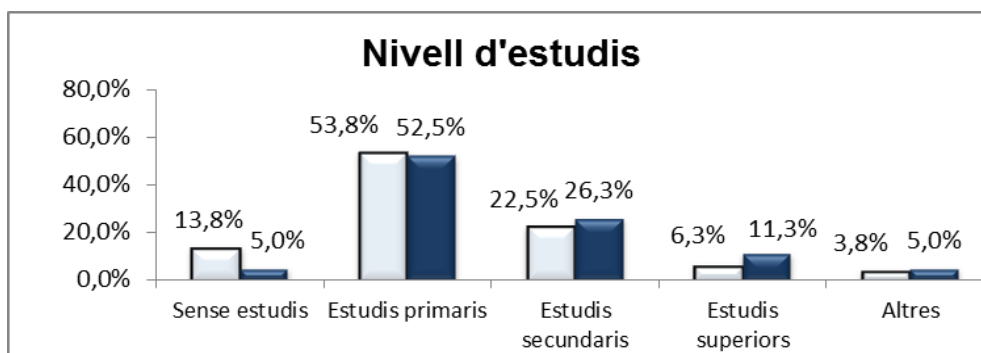
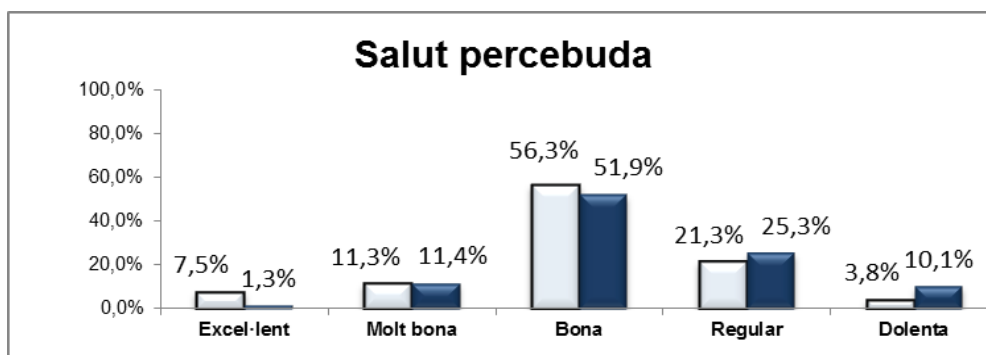
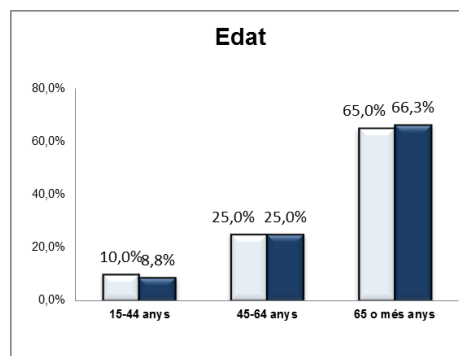
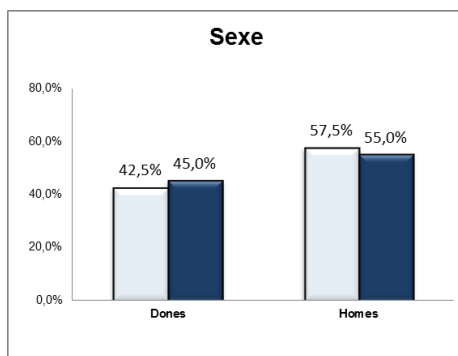
## A. Anàlisi per UP

### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 5994 - Hospital Moisès Broggi - 2016	80
UP 5994 - Hospital Moisès Broggi - 2019	80

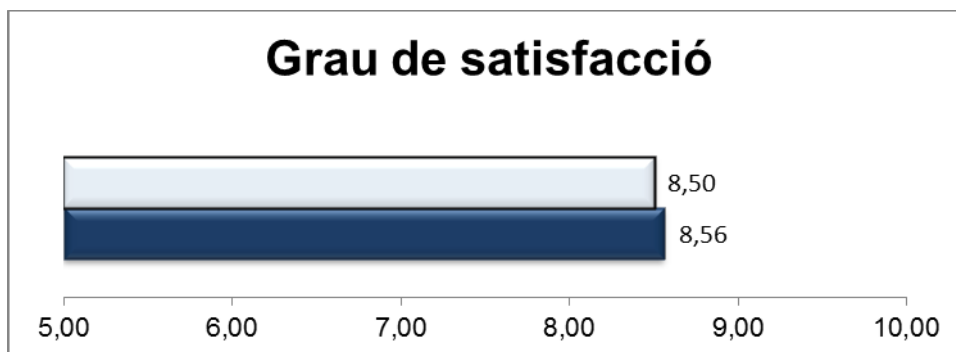
UP 5994 - Hospital Moisès Broggi - 2016
UP 5994 - Hospital Moisès Broggi - 2019

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

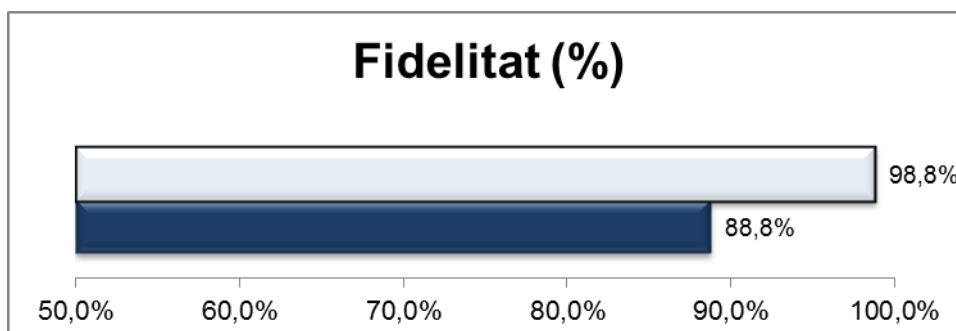


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital**



**P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?**  
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



**B. Resultats: Categories de resposta per pregunta**

Enunciat	Categories	2017	2019	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	67,5%	<b>58,8%</b>	
	Programat o llista d'espera	32,5%	<b>41,3%</b>	
N 80 NS/NC 0				
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	0,0%	<b>6,1%</b>	
	Curt	26,9%	<b>15,2%</b>	
	Normal	42,3%	<b>39,4%</b>	
	Llarg	7,7%	<b>33,3%</b>	
N 33 NS/NC 0	Molt llarg	23,1%	<b>6,1%</b>	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	8,6%	<b>20,8%</b>	
	Molt bé	35,7%	<b>28,6%</b>	
	Bé	54,3%	<b>42,9%</b>	
N 77 NS/NC 1	Regular	1,4%	<b>5,2%</b>	
No em van donar cap explicació 2	Malament	0,0%	<b>2,6%</b>	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	13,8%	<b>16,3%</b>	
	Molt bona	38,8%	<b>20,0%</b>	
	Bona	43,8%	<b>55,0%</b>	
	Regular	2,5%	<b>3,8%</b>	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	<b>5,0%</b>	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	10,0%	<b>15,2%</b>	
	Molt bé	30,0%	<b>21,5%</b>	
	Bé	52,5%	<b>50,6%</b>	
	Regular	5,0%	<b>8,9%</b>	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	<b>3,8%</b>	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	94,9%	<b>82,4%</b>	
	Poques vegades	1,3%	<b>12,2%</b>	
	Sovint	1,3%	<b>5,4%</b>	
N 74 NS/NC 1	Gairebé sempre	0,0%	<b>0,0%</b>	
Vaig estar sol 5	Sempre	2,5%	<b>0,0%</b>	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital?	Perfecte	5,3%	<b>5,2%</b>	
	Molt bé	5,3%	<b>15,6%</b>	
	Bé	60,5%	<b>48,1%</b>	
	Regular	15,8%	<b>18,2%</b>	
N 77 NS/NC 3	Malament	13,2%	<b>13,0%</b>	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	22,5%	<b>36,3%</b>	
	Molt bé	50,0%	<b>38,8%</b>	
	Bé	27,5%	<b>23,8%</b>	
	Regular	0,0%	<b>0,0%</b>	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	<b>1,3%</b>	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2017	2019	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	23,8%	<b>31,3%</b>	
	Molt bé	50,0%	<b>33,8%</b>	
	Bé	26,3%	<b>31,3%</b>	
	Regular	0,0%	<b>2,5%</b>	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	<b>1,3%</b>	
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	13,0%	<b>32,9%</b>	
	Molt bé	27,3%	<b>31,6%</b>	
	Bé	57,1%	<b>27,8%</b>	
N 79 NS/NC 0	Regular	2,6%	<b>3,8%</b>	
No em va donar informació 1	Malament	0,0%	<b>3,8%</b>	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	10,1%	<b>19,5%</b>	
	Molt bé	27,5%	<b>36,4%</b>	
	Bé	62,3%	<b>41,6%</b>	
N 77 NS/NC 0	Regular	0,0%	<b>1,3%</b>	
No em van fer proves 2	Malament	0,0%	<b>1,3%</b>	
No em van donar informació 1	Malament	0,0%	<b>1,3%</b>	
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	75,0%	<b>63,3%</b>	
	No	8,8%	<b>15,2%</b>	
N 79 NS/NC 1	No ho recordo	16,3%	<b>21,5%</b>	
No em van donar informació 0	No ho recordo	16,3%	<b>21,5%</b>	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	45,0%	<b>56,3%</b>	
	No	55,0%	<b>43,8%</b>	
N 80 NS/NC 0	No	55,0%	<b>43,8%</b>	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	29,4%	<b>44,4%</b>	
	Molt bé	38,2%	<b>24,4%</b>	
	Bé	29,4%	<b>28,9%</b>	
N 45 NS/NC 0	Regular	2,9%	<b>2,2%</b>	
No em van donar informació 0	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>	
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	-	<b>95,6%</b>	
	No	-	<b>0,0%</b>	
N 45 NS/NC 0	No ho recordo	-	<b>4,4%</b>	
No em van donar informació 0	No ho recordo	-	<b>4,4%</b>	
P14 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	17,5%	<b>25,0%</b>	
	Molt bona	43,8%	<b>40,0%</b>	
	Bona	38,8%	<b>30,0%</b>	
	Regular	0,0%	<b>5,0%</b>	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat		Categories	2017	2019	Distribució de respostes
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	N 80 NS/NC 0	Perfecta	19,0%	<b>31,3%</b>	
		Molt bé	46,8%	<b>27,5%</b>	
		Bé	29,1%	<b>33,8%</b>	
		Regular	5,1%	<b>6,3%</b>	
		Malament	0,0%	<b>1,3%</b>	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	N 79 NS/NC 1	Sempre	98,8%	<b>88,6%</b>	
		Gairebé sempre	0,0%	<b>6,3%</b>	
		Sovint	1,3%	<b>2,5%</b>	
		Poques vegades	0,0%	<b>2,5%</b>	
		Mai/gairebé mai	0,0%	<b>0,0%</b>	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	N 68 NS/NC 12	Sempre	96,2%	<b>82,4%</b>	
		Gairebé sempre	2,5%	<b>10,3%</b>	
		Sovint	1,3%	<b>2,9%</b>	
		Poques vegades	0,0%	<b>1,5%</b>	
		Mai/gairebé mai	0,0%	<b>2,9%</b>	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	N 80 NS/NC 0	Perfecte	24,1%	<b>26,3%</b>	
		Molt bé	27,8%	<b>22,5%</b>	
		Bé	45,6%	<b>41,3%</b>	
		Regular	1,3%	<b>7,5%</b>	
		Malament	1,3%	<b>2,5%</b>	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	N 65 NS/NC 1	Sempre	95,6%	<b>86,2%</b>	
		Gairebé sempre	4,4%	<b>9,2%</b>	
		Sovint	0,0%	<b>1,5%</b>	
		Poques vegades	0,0%	<b>1,5%</b>	
		Mai/gairebé mai	0,0%	<b>1,5%</b>	
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	N 78 NS/NC 0	Perfectament	22,5%	<b>34,6%</b>	
		Molt bé	27,5%	<b>29,5%</b>	
		Bé	48,8%	<b>33,3%</b>	
		Regular	1,3%	<b>1,3%</b>	
		Malament	0,0%	<b>1,3%</b>	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	N 0 NS/NC 0	Satisfacció	8,50	<b>8,56</b>	
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	N 80 NS/NC 0	Sí	98,8%	<b>88,8%</b>	
		No	1,3%	<b>5,0%</b>	
		No n'estic segur	0,0%	<b>6,3%</b>	

### C. Indicador positiu

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	2017	2019
P1 Temps a la llista d'espera	69,2%	<b>60,6%</b>
P2 Explicacions funcionament hospital	98,6%	<b>92,2%</b>
P3 La comoditat de l'habitació	96,3%	<b>91,3%</b>
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	92,5%	<b>87,3%</b>
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	96,2%	<b>94,6%</b>
P6 El menjar de l'hospital	71,1%	<b>68,8%</b>
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%	<b>98,8%</b>
P8 Tracte personal del metge	100,0%	<b>96,3%</b>
P9 Informació sobre la seva malaltia	97,4%	<b>92,4%</b>
P10 Informació sobre les proves	100,0%	<b>97,4%</b>
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,0%	<b>63,3%</b>
P12 Informació sobre l'operació	97,1%	<b>97,8%</b>
P13 Consentiment informat abans operació	-	<b>95,6%</b>
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	100,0%	<b>95,0%</b>
P15 Donar la seva opinió	94,9%	<b>92,5%</b>
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%	<b>97,5%</b>
P17 Informació coherent	100,0%	<b>95,6%</b>
P18 Respecte a la seva intimitat	97,5%	<b>90,0%</b>
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%	<b>96,9%</b>
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,8%	<b>97,4%</b>
P101 Grau de satisfacció global	8,5	<b>8,56</b>
P102 Continuaria venint?	98,8%	<b>88,8%</b>



RESULTATS PER UP 2019

**D. Representació gràfica radial de les preguntes**

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

