



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 750 – Hospital General de Granollers

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2019

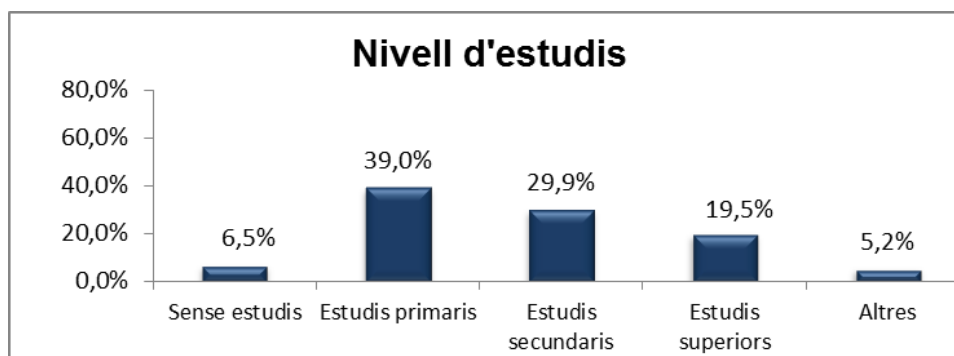
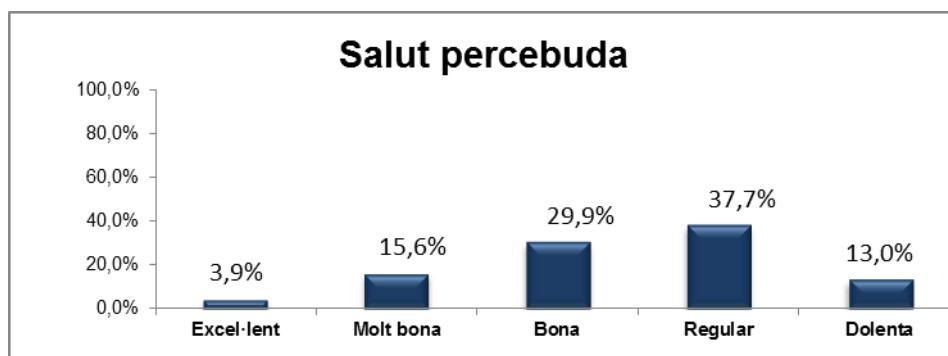
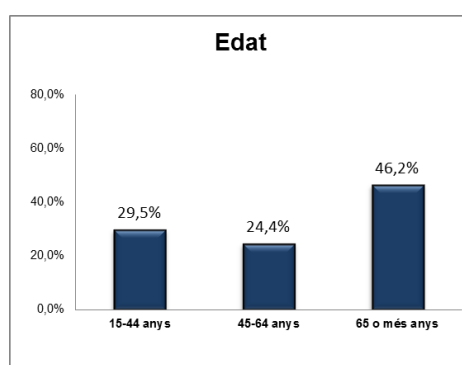
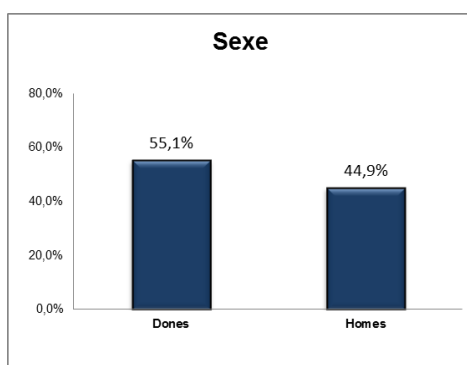
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

UP 750 - Hospital General de Granollers - 2019	Nombre d'enquestes
	78

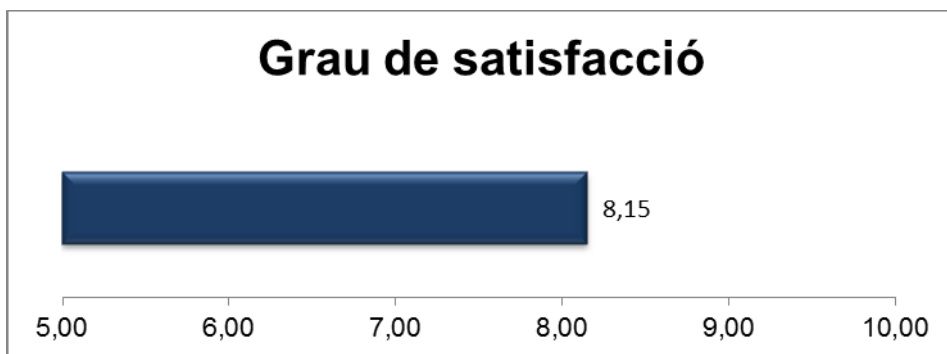
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 750 - Hospital General de Granollers - 2019

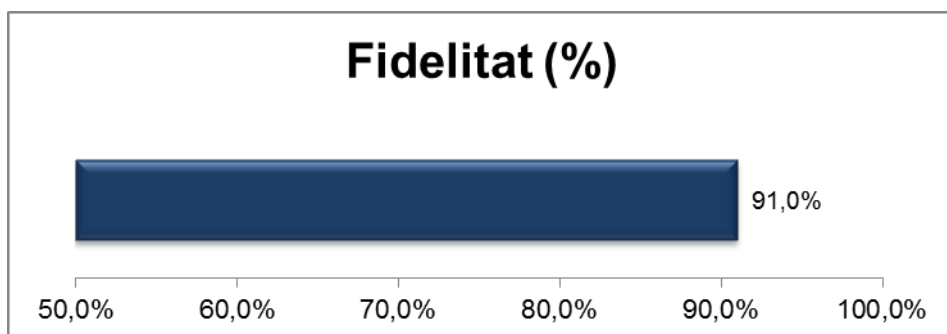


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	2019	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	69,2%	
	Programat o llista d'espera	30,8%	
N 78 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	8,3%	
	Curt	33,3%	
	Normal	45,8%	
	Llarg	4,2%	
N 24 NS/NC 0	Molt llarg	8,3%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	15,1%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	43,8%	
N 73 NS/NC 1	Regular	5,5%	
No em van donar cap explicació 4	Malament	1,4%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	9,2%	
	Molt bona	17,1%	
	Bona	52,6%	
	Regular	18,4%	
N 76 NS/NC 2	Malament	2,6%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	19,5%	
	Molt bé	18,2%	
	Bé	41,6%	
	Regular	18,2%	
N 77 NS/NC 1	Malament	2,6%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	63,2%	
	Poques vegades	27,6%	
	Sovint	5,3%	
N 76 NS/NC 0	Gairebé sempre	2,6%	
Vaig estar sol 2	Sempre	1,3%	
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	2,6%	
	Molt bé	14,3%	
	Bé	40,3%	
	Regular	24,7%	
N 77 NS/NC 1	Malament	18,2%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	34,2%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	30,3%	
	Regular	2,6%	
N 76 NS/NC 2	Malament	1,3%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2019	Distribució de respostes	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	46,8%	<p>2019</p>	
	Molt bé	28,6%		
	Bé	18,2%		
	Regular	6,5%		
	N 77 NS/NC 1	Malament		0,0%
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	28,2%		
	Molt bé	28,2%		
	Bé	33,3%		
	N 78 NS/NC 0	Regular		3,8%
	No em va donar informació 0	Malament		6,4%
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	26,7%		
	Molt bé	33,3%		
	N 75 NS/NC 0	Bé		28,0%
	No em van fer proves 2	Regular		12,0%
	No em van donar informació 1	Malament		0,0%
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	73,7%		
	N 76 NS/NC 1	No		15,8%
	No em van donar informació 1	No ho recordo		10,5%
	FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí		50,0%
N 78 NS/NC 0	No	50,0%		
	FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	No		50,0%
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	26,3%		
	Molt bé	36,8%		
	Bé	28,9%		
	N 38 NS/NC 0	Regular		7,9%
	No em van donar informació 1	Malament		0,0%
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	89,5%	<p>2019</p>	
	N 38 NS/NC 1	No		2,6%
	No em van donar informació 0	No ho recordo		7,9%
	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		27,3%
Molt bona		33,8%		
Bona		29,9%		
Regular		7,8%		
N 77 NS/NC 1		Malament	1,3%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat		Categories	2019	Distribució de respostes
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	N 78 NS/NC 0	Perfecta	28,2%	
		Molt bé	29,5%	
		Bé	33,3%	
		Regular	7,7%	
		Malament	1,3%	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	N 77 NS/NC 1	Sempre	71,4%	
		Gairebé sempre	15,6%	
		Sovint	3,9%	
		Poques vegades	6,5%	
		Mai/gairebé mai	2,6%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	N 76 NS/NC 2	Sempre	72,4%	
		Gairebé sempre	10,5%	
		Sovint	5,3%	
		Poques vegades	7,9%	
		Mai/gairebé mai	3,9%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	N 75 NS/NC 3	Perfecte	26,7%	
		Molt bé	30,7%	
		Bé	32,0%	
		Regular	10,7%	
		Malament	0,0%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	N 75 NS/NC 1	Sempre	80,0%	
		Gairebé sempre	13,3%	
		Sovint	2,7%	
		Poques vegades	4,0%	
		Mai/gairebé mai	0,0%	
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	N 78 NS/NC 0	Perfectament	50,0%	
		Molt bé	23,1%	
		Bé	17,9%	
		Regular	9,0%	
		Malament	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	N 0 NS/NC 0	Satisfacció	8,15	
Des. 1,79				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	N 78 NS/NC 0	Sí	91,0%	
		No	3,8%	
		No n'estic segur	5,1%	

RESULTATS PER UP 2019

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	UP 750 - Hospital General de Granollers - 2019
P1 Temps a la llista d'espera	87,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,2%
P3 La comoditat de l'habitació	78,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	90,8%
P6 El menjar de l'hospital	57,1%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,1%
P8 Tracte personal del metge	93,5%
P9 Informació sobre la seva malaltia	89,7%
P10 Informació sobre les proves	88,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	73,7%
P12 Informació sobre l'operació	92,1%
P13 Consentiment informat abans operació	89,5%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	90,9%
P15 Donar la seva opinió	91,0%
P16 Sentir-se en bones mans	90,9%
P17 Informació coherent	88,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	89,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	91,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,15
P102 Continuaría venint?	91,0%

RESULTATS PER UP 2019

D. Representació gràfica radial de les preguntes 2017 - 2019

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

