



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 279 – Hospital Universitari Germans Trias i
Pujol**

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

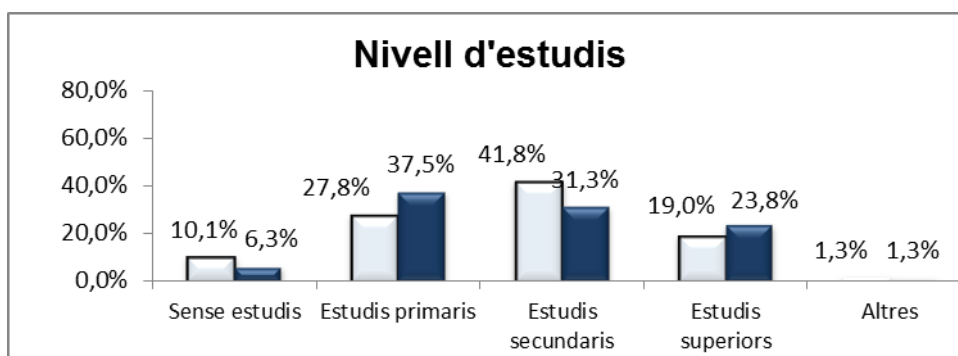
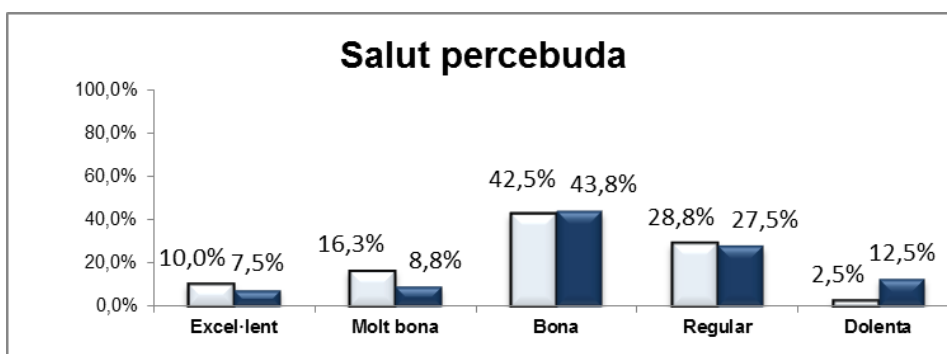
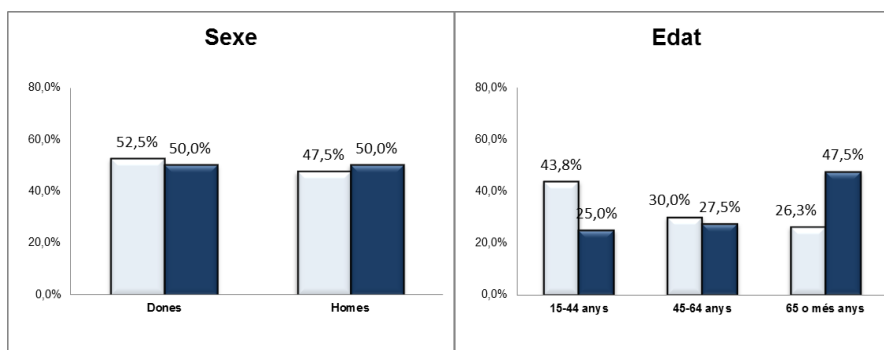
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 279 . Hospital Universitari Germans Trias i Pujol - 2017	80
UP 279 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol - 2019	80

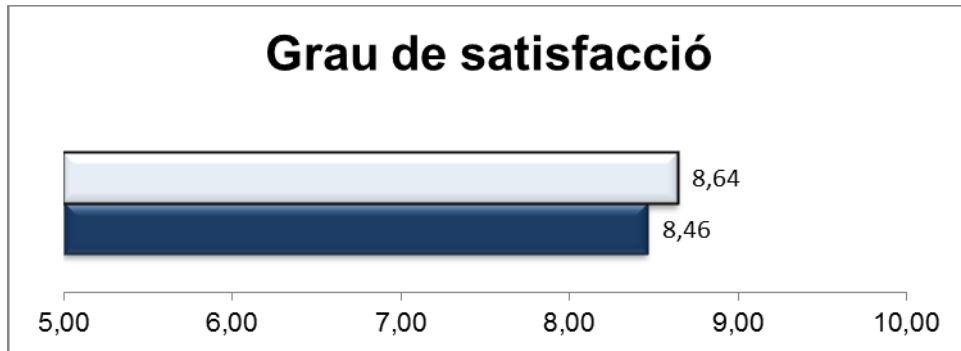
UP 279 . Hospital Universitari Germans Trias i Pujol - 2017
UP 279 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol - 2019

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

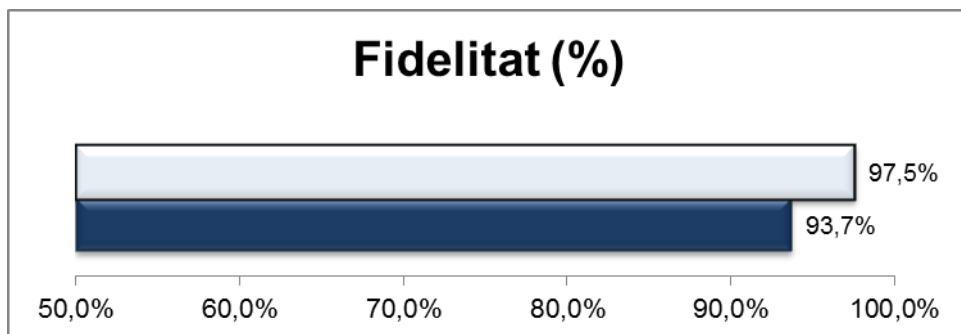


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	51,3%	57,5%	
	Programat o llista d'espera	48,8%	42,5%	
N 80 NS/NC 0				
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	12,8%	14,7%	
	Curt	25,6%	44,1%	
	Normal	25,6%	29,4%	
	Llarg	17,9%	5,9%	
N 34 NS/NC 0	Molt llarg	17,9%	5,9%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	15,1%	27,0%	
	Molt bé	39,7%	23,0%	
	Bé	42,5%	43,2%	
	Regular	1,4%	5,4%	
N 74 NS/NC 1	Malament	1,4%	1,4%	
No em van donar cap explicació 5				
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	16,3%	17,5%	
	Molt bona	28,8%	16,3%	
	Bona	46,3%	37,5%	
	Regular	8,8%	21,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	7,5%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	10,1%	17,5%	
	Molt bé	34,2%	22,5%	
	Bé	41,8%	30,0%	
	Regular	11,4%	20,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	10,0%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	75,4%	67,6%	
	Poques vegades	14,0%	14,7%	
	Sovint	3,5%	5,9%	
	Gairebé sempre	3,5%	5,9%	
N 68 NS/NC 0	Sempre	3,5%	5,9%	
Vaig estar sol 12				
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	10,0%	7,7%	
	Molt bé	17,1%	16,7%	
	Bé	48,6%	46,2%	
	Regular	15,7%	17,9%	
N 78 NS/NC 2	Malament	8,6%	11,5%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	42,5%	50,0%	
	Molt bé	41,3%	35,0%	
	Bé	13,8%	8,8%	
	Regular	1,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	3,8%	

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	43,8%	51,9%	
	Molt bé	36,3%	27,8%	
	Bé	13,8%	13,9%	
	Regular	5,0%	3,8%	
	Malament	1,3%	2,5%	
N 79 NS/NC 1				
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	22,8%	36,8%	
	Molt bé	26,6%	27,6%	
	Bé	39,2%	27,6%	
	Regular	8,9%	5,3%	
	Malament	2,5%	2,6%	
N 76 NS/NC 1				
No em va donar informació 3				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	36,0%	31,4%	
	Molt bé	24,0%	28,6%	
	Bé	37,3%	32,9%	
	Regular	1,3%	4,3%	
	Malament	1,3%	2,9%	
N 70 NS/NC 0				
No em van fer proves 5				
No em van donar informació 5				
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	86,8%	80,0%	
	No	3,9%	8,0%	
	No ho recordo	9,2%	12,0%	
N 75 NS/NC 4				
No em van donar informació 1				
FILTRE E1 van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	56,3%	65,0%	
	No	43,8%	35,0%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	31,0%	40,8%	
	Molt bé	14,3%	24,5%	
	Bé	42,9%	26,5%	
	Regular	7,1%	6,1%	
	Malament	4,8%	2,0%	
N 49 NS/NC 0				
No em van donar informació 3				
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	-	92,0%	
	No	-	4,0%	
	No ho recordo	-	4,0%	
N 50 NS/NC 2				
No em van donar informació 0				
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	29,5%	36,7%	
	Molt bona	30,8%	21,5%	
	Bona	34,6%	36,7%	
	Regular	2,6%	2,5%	
	Malament	2,6%	2,5%	
N 79 NS/NC 1				

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?	Perfecta	23,4%	31,3%	
	Molt bé	35,1%	25,0%	
	Bé	31,2%	33,8%	
	Regular	7,8%	6,3%	
	Malament	2,6%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	82,5%	78,8%	
	Gairebé sempre	11,3%	10,0%	
	Sovint	5,0%	2,5%	
	Poques vegades	0,0%	3,8%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	5,0%	
N 80 NS/NC 0				
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	72,5%	72,2%	
	Gairebé sempre	17,5%	15,2%	
	Sovint	3,8%	2,5%	
	Poques vegades	6,3%	6,3%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	3,8%	
N 79 NS/NC 1				
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	29,1%	36,7%	
	Molt bé	31,6%	24,1%	
	Bé	38,0%	29,1%	
	Regular	1,3%	8,9%	
	Malament	0,0%	1,3%	
N 79 NS/NC 1				
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	77,5%	89,0%	
	Gairebé sempre	11,3%	5,5%	
	Sovint	8,5%	4,1%	
	Poques vegades	2,8%	1,4%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
N 73 NS/NC 1				
No vaig tenir dolor 6				
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	45,6%	62,3%	
	Molt bé	29,1%	16,9%	
	Bé	22,8%	16,9%	
	Regular	2,5%	1,3%	
	Malament	0,0%	2,6%	
N 77 NS/NC 1				
No em van explicar res 2				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,64	8,46	
Des. 1,83				
N 0 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	97,5%	93,7%	
	No	1,3%	2,5%	
	No n'estic segur	1,3%	3,8%	
N 79 NS/NC 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	2017	2019
P1 Temps a la llista d'espera	64,1%	88,2%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,3%	93,2%
P3 La comoditat de l'habitació	91,3%	71,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,1%	70,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,5%	82,4%
P6 El menjar de l'hospital	75,7%	70,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	97,5%	93,8%
P8 Tracte personal del metge	93,8%	93,7%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,6%	92,1%
P10 Informació sobre les proves	97,3%	92,9%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	86,8%	80,0%
P12 Informació sobre l'operació	88,1%	91,8%
P13 Consentiment informat abans operació	-	92,0%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,9%	94,9%
P15 Donar la seva opinió	89,6%	90,0%
P16 Sentir-se en bones mans	98,8%	91,3%
P17 Informació coherent	93,8%	89,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	98,7%	89,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,2%	98,6%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,5%	96,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,6375	8,46
P102 Continuaria venint?	97,5%	93,7%

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.

