



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 726 – Hospital Dos de Maig

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut

 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

2019

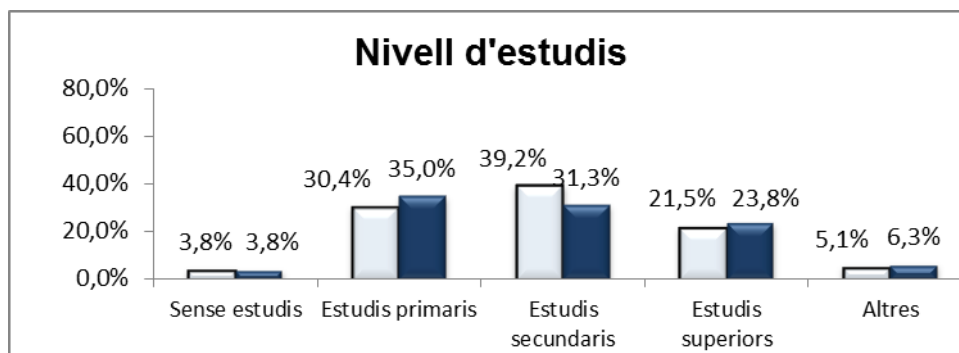
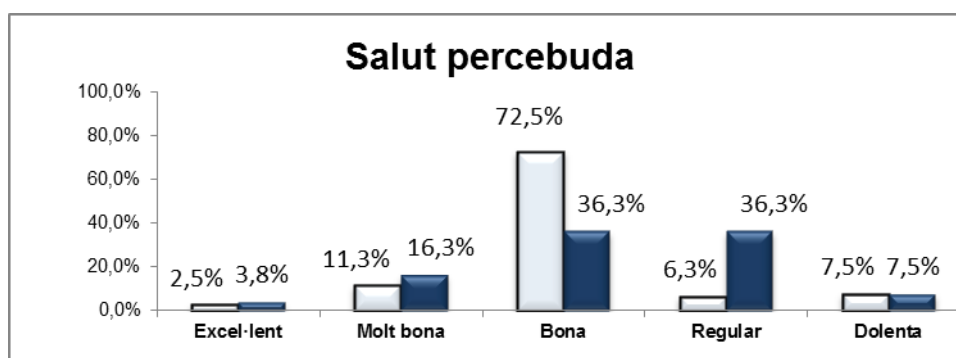
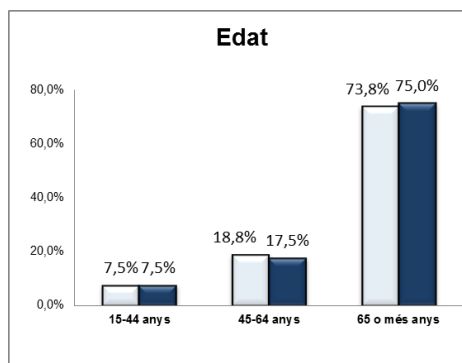
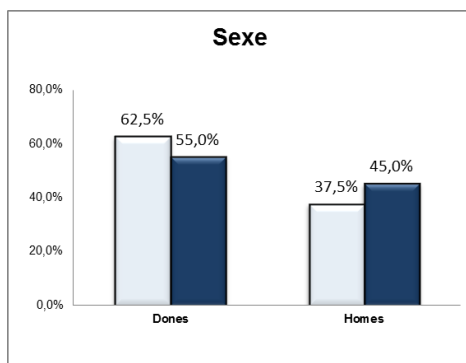
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enqüestada

	Nombre d'enquestes
UP 726 - Hospital Dos de Maig - 2017	80
UP 726 - Hospital Dos de Maig - 2019	80

UP 726 - Hospital Dos de Maig - 2017
UP 726 - Hospital Dos de Maig - 2019

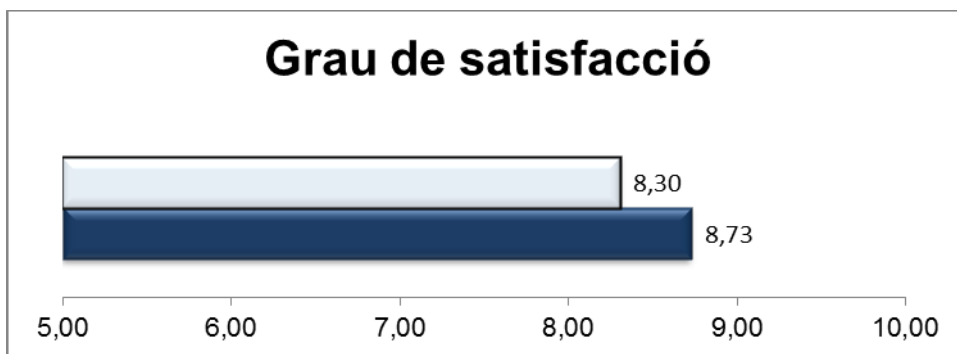
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



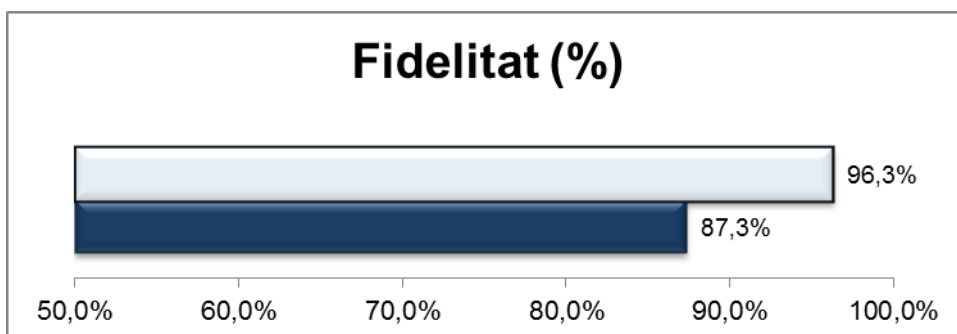
RESULTATS PER UP 2019

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	2017	2019	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	62,5%	42,5%	
	Programat o llista d'espera	37,5%	57,5%	
N 80 NS/NC 0				
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	3,3%	27,3%	
	Curt	26,7%	24,2%	
	Normal	46,7%	39,4%	
	Llarg	13,3%	6,1%	
N 33 NS/NC 1	Molt llarg	10,0%	3,0%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	15,0%	23,4%	
	Molt bé	45,0%	37,7%	
	Bé	40,0%	37,7%	
N 77 NS/NC 0	Regular	0,0%	1,3%	
No em van donar cap explicació 3	Malament	0,0%	0,0%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	13,8%	20,0%	
	Molt bona	27,5%	23,8%	
	Bona	58,8%	50,0%	
	Regular	0,0%	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	1,3%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	11,4%	25,3%	
	Molt bé	34,2%	25,3%	
	Bé	49,4%	40,5%	
	Regular	5,1%	5,1%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	3,8%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	97,4%	92,9%	
	Poques vegades	1,3%	4,3%	
	Sovint	0,0%	1,4%	
	Gairebé sempre	0,0%	0,0%	
N 70 NS/NC 3	Gairebé sempre	0,0%	0,0%	
Vaig estar sol 7	Sempre	1,3%	1,4%	
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	6,4%	6,3%	
	Molt bé	12,8%	8,9%	
	Bé	70,5%	64,6%	
	Regular	5,1%	16,5%	
N 79 NS/NC 1	Malament	5,1%	3,8%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	32,5%	33,8%	
	Molt bé	53,8%	38,8%	
	Bé	12,5%	25,0%	
	Regular	1,3%	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	

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	33,8%	40,0%	
	Molt bé	53,8%	36,3%	
	Bé	12,5%	22,5%	
	Regular	0,0%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	10,1%	39,2%	
	Molt bé	50,6%	31,6%	
	Bé	36,7%	25,3%	
	Regular	2,5%	3,8%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 79 NS/NC 1				
No em va donar informació 0				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	10,4%	31,6%	
	Molt bé	53,2%	40,8%	
	Bé	35,1%	26,3%	
	Regular	1,3%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 76 NS/NC 1				
No em van fer proves 3				
No em van donar informació 0				
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	75,0%	58,7%	
	No	7,5%	8,0%	
	No ho recordo	17,5%	33,3%	
N 75 NS/NC 2				
No em van donar informació 3				
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	38,8%	67,5%	
	No	61,3%	32,5%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	25,8%	40,7%	
	Molt bé	38,7%	44,4%	
	Bé	29,0%	14,8%	
	Regular	6,5%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 54 NS/NC 0				
No em van donar informació 0				
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	-	96,3%	
	No	-	0,0%	
	No ho recordo	-	3,7%	
N 54 NS/NC 0				
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	18,8%	32,5%	
	Molt bona	62,5%	41,3%	
	Bona	17,5%	22,5%	
	Regular	1,3%	2,5%	
	Malament	0,0%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				

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	21,3%	44,3%	
	Molt bé	60,0%	36,7%	
	Bé	15,0%	16,5%	
	Regular	3,8%	2,5%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 79 NS/NC 1				
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	97,5%	94,9%	
	Gairebé sempre	0,0%	1,3%	
	Sovint	0,0%	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	1,3%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	1,3%	
N 78 NS/NC 2				
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	97,4%	89,7%	
	Gairebé sempre	1,3%	8,8%	
	Sovint	1,3%	1,5%	
	Poques vegades	0,0%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
N 68 NS/NC 12				
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	15,0%	43,0%	
	Molt bé	25,0%	35,4%	
	Bé	56,3%	15,2%	
	Regular	2,5%	5,1%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 79 NS/NC 1				
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	100,0%	88,1%	
	Gairebé sempre	0,0%	9,0%	
	Sovint	0,0%	1,5%	
	Poques vegades	0,0%	1,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
N 67 NS/NC 0				
No vaig tenir dolor 13				
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	18,8%	54,4%	
	Molt bé	52,5%	26,6%	
	Bé	28,8%	19,0%	
	Regular	0,0%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 79 NS/NC 1				
No em van explicar res 0				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,30	8,73	
Des. 1,27				
N 0 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	96,3%	87,3%	
	No	1,3%	0,0%	
	No n'estic segur	2,5%	12,7%	
N 79 NS/NC 1				

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	76,7%	90,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	100,0%	98,7%
P3 La comoditat de l'habitació	100,0%	93,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	94,9%	91,1%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	98,7%	97,1%
P6 El menjar de l'hospital	89,7%	79,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%	97,5%
P8 Tracte personal del metge	100,0%	98,8%
P9 Informació sobre la seva malaltia	97,5%	96,2%
P10 Informació sobre les proves	98,7%	98,7%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,0%	58,7%
P12 Informació sobre l'operació	93,5%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	-	96,3%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	98,8%	96,3%
P15 Donar la seva opinió	96,3%	97,5%
P16 Sentir-se en bones mans	97,5%	97,4%
P17 Informació coherent	100,0%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,3%	93,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%	98,5%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	100,0%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,3	8,73
P102 Continuaria venint?	96,3%	87,3%

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.

