



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 827 – Hospital Plató

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2019

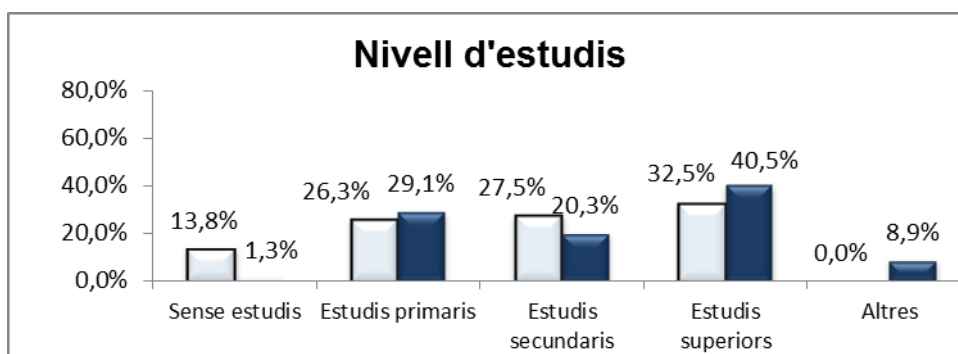
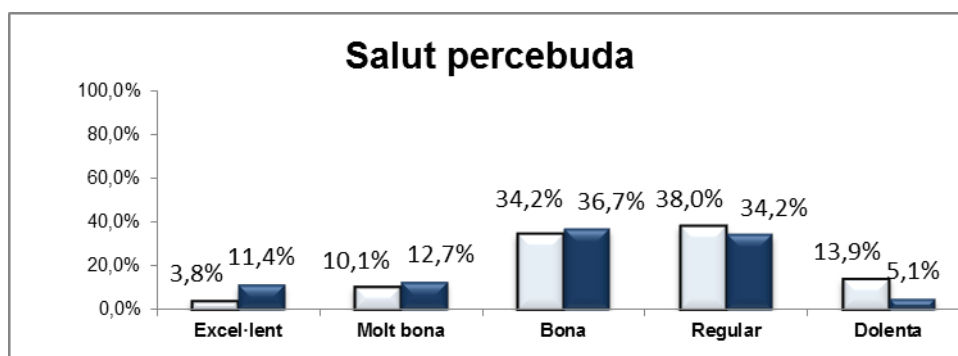
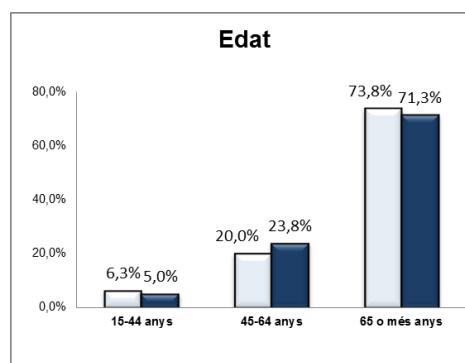
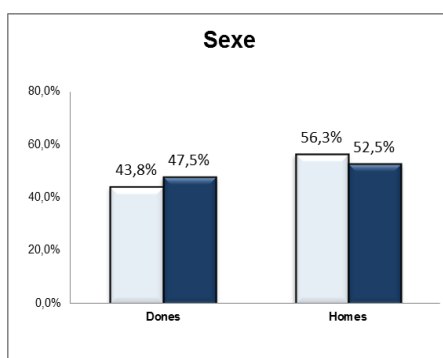
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 827 - Hospital Plató - 2017	80
UP 827 - Hospital Plató - 2019	80

UP 827 - Hospital Plató - 2017
UP 827 - Hospital Plató - 2019

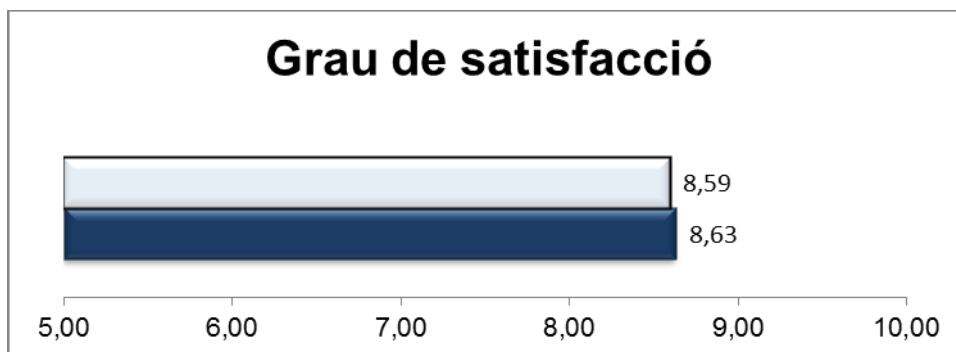
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



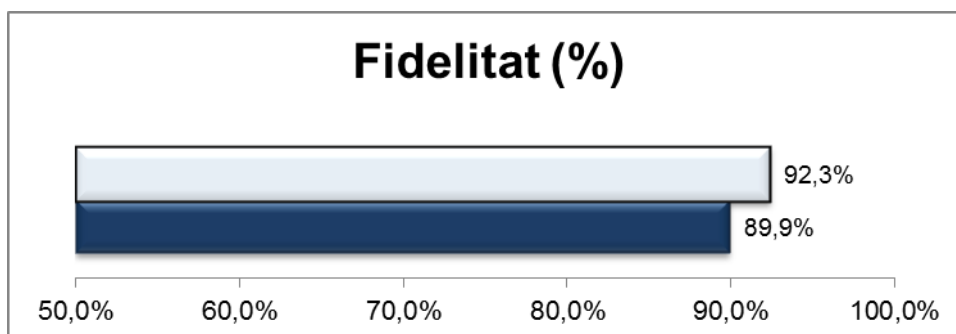
RESULTATS PER UP 2019

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	52,5%	42,5%	
	Programat o llista d'espera	47,5%	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	21,1%	31,7%	
	Curt	26,3%	22,0%	
	Normal	28,9%	39,0%	
	Llarg	15,8%	0,0%	
N 41 NS/NC 5	Molt llarg	7,9%	7,3%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	23,6%	24,3%	
	Molt bé	37,5%	40,5%	
	Bé	31,9%	32,4%	
N 74 NS/NC 4	Regular	5,6%	1,4%	
No em van donar cap explicació 2	Malament	1,4%	1,4%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	11,3%	17,5%	
	Molt bona	26,3%	33,8%	
	Bona	53,8%	37,5%	
	Regular	5,0%	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	3,8%	1,3%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	22,5%	23,1%	
	Molt bé	15,0%	24,4%	
	Bé	51,3%	29,5%	
	Regular	7,5%	17,9%	
N 78 NS/NC 2	Malament	3,8%	5,1%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	86,6%	73,9%	
	Poques vegades	7,5%	17,4%	
	Sovint	3,0%	4,3%	
N 69 NS/NC 0	Gairebé sempre	1,5%	2,9%	
Vaig estar sol 11	Sempre	1,5%	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	12,5%	8,9%	
	Molt bé	18,8%	15,2%	
	Bé	40,0%	40,5%	
	Regular	15,0%	31,6%	
N 79 NS/NC 1	Malament	13,8%	3,8%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	36,3%	40,0%	
	Molt bé	43,8%	51,3%	
	Bé	20,0%	7,5%	
	Regular	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	1,3%	

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	37,5%	37,5%	
		Molt bé	33,8%	45,0%	
		Bé	23,8%	13,8%	
		Regular	5,0%	3,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	0,0%	
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?		Perfectes	34,7%	31,3%	
		Molt bé	14,7%	27,5%	
		Bé	38,7%	33,8%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	12,0%	7,5%	
	No em va donar informació 0	Malament	0,0%	0,0%	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?		Perfecta	24,2%	28,2%	
		Molt bé	28,8%	26,8%	
	N 71 NS/NC 1	Bé	37,9%	38,0%	
	No em van fer proves 7	Regular	9,1%	5,6%	
	No em van donar informació 1	Malament	0,0%	1,4%	
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?		Sí	77,6%	86,5%	
	N 74 NS/NC 4	No	3,9%	4,1%	
	No em van donar informació 2	No ho recordo	18,4%	9,5%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?		Sí	58,8%	58,8%	
	N 80 NS/NC 0	No	41,3%	41,3%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?		Perfecta	27,7%	37,0%	
		Molt bé	36,2%	30,4%	
		Bé	27,7%	23,9%	
	N 46 NS/NC 0	Regular	8,5%	8,7%	
	No em van donar informació 1	Malament	0,0%	0,0%	
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?		Sí	-	93,6%	
	N 47 NS/NC 0	No	-	2,1%	
	No em van donar informació 0	No ho recordo	-	4,3%	
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	27,6%	31,3%	
		Molt bona	22,4%	32,5%	
		Bona	43,4%	25,0%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	6,6%	11,3%	
		Malament	0,0%	0,0%	

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	26,0%	33,3%	
	Molt bé	31,2%	29,5%	
	Bé	35,1%	28,2%	
	Regular	6,5%	7,7%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 78 NS/NC 2				
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	87,5%	87,3%	
	Gairebé sempre	11,3%	2,5%	
	Sovint	1,3%	8,9%	
	Poques vegades	0,0%	1,3%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
N 79 NS/NC 1				
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	81,1%	84,6%	
	Gairebé sempre	12,2%	7,7%	
	Sovint	2,7%	3,8%	
	Poques vegades	4,1%	3,8%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
N 78 NS/NC 2				
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	26,3%	32,9%	
	Molt bé	27,5%	31,6%	
	Bé	41,3%	29,1%	
	Regular	5,0%	5,1%	
	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	93,8%	91,4%	
	Gairebé sempre	4,6%	1,7%	
	Sovint	1,5%	5,2%	
	Poques vegades	0,0%	1,7%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
N 58 NS/NC 1				
No vaig tenir dolor 21				
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	41,6%	57,0%	
	Molt bé	31,2%	19,0%	
	Bé	19,5%	20,3%	
	Regular	5,2%	2,5%	
	Malament	2,6%	1,3%	
N 79 NS/NC 1				
No em van explicar res 0				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,59	8,63	
	Des. 1,86			
	N 0 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	92,3%	89,9%	
	No	2,6%	1,3%	
	No n'estic segur	5,1%	8,9%	
N 79 NS/NC 1				

RESULTATS PER UP 2019

C. Indicador positiu

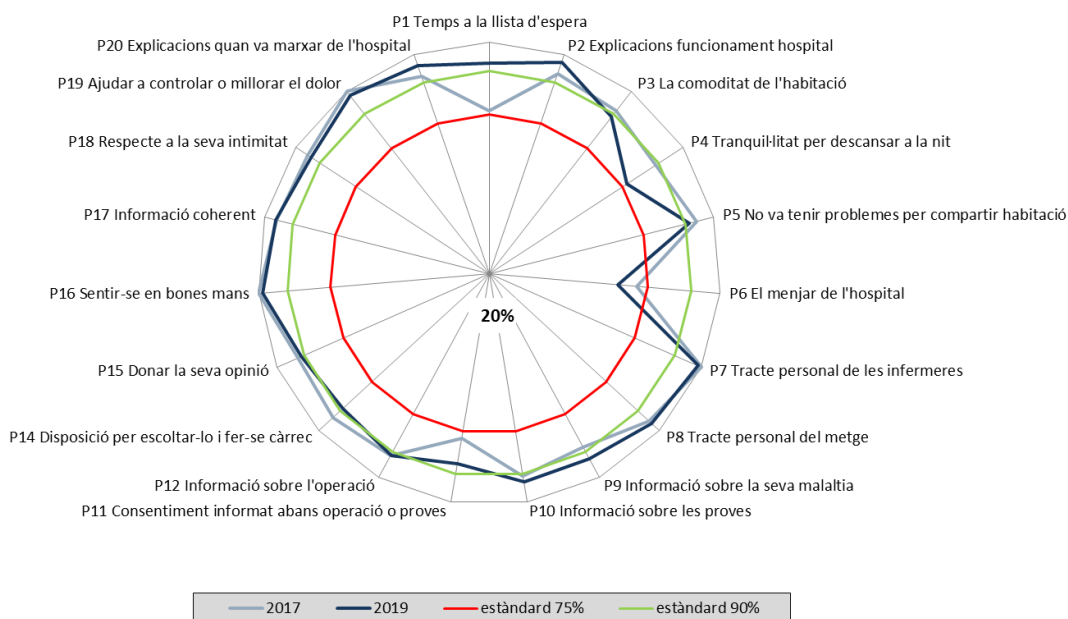
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	2017	2019
P1 Temps a la llista d'espera	76,3%	92,7%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,1%	97,3%
P3 La comoditat de l'habitació	91,3%	88,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	88,8%	76,9%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	94,0%	91,3%
P6 El menjar de l'hospital	71,3%	64,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%	98,8%
P8 Tracte personal del metge	95,0%	96,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,0%	92,5%
P10 Informació sobre les proves	90,9%	93,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	77,6%	86,5%
P12 Informació sobre l'operació	91,5%	91,3%
P13 Consentiment informat abans operació	-	93,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	88,8%
P15 Donar la seva opinió	92,2%	91,0%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%	98,7%
P17 Informació coherent	95,9%	96,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	95,0%	93,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%	98,3%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	92,2%	96,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,59	8,63
P102 Continuaria venint?	92,3%	89,9%

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.



D. Preguntes lliures 2019

P.lliure 1. Em sento segur/a amb l'atenció rebuda per part dels metges/metgesses ?	Sempre	87,2%	
	Gairebé sempre	7,7%	
	Sovint	3,8%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 78	NS/NC 2		
P.lliure 2. Em sento segur/a amb l'atenció rebuda per part de les infermers/infermeres?	Sempre	86,1%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sovint	0,0%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 79	NS/NC 1		