



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  
AMB INTERNAMENT D'AGUTS**

**2019**

**UP 148 – HOSPITAL UNIVERSITARI DE  
BELLVITGE**

**Unitat de Qualitat  
Divisió de Qualitat i Transparència  
Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

**2019**

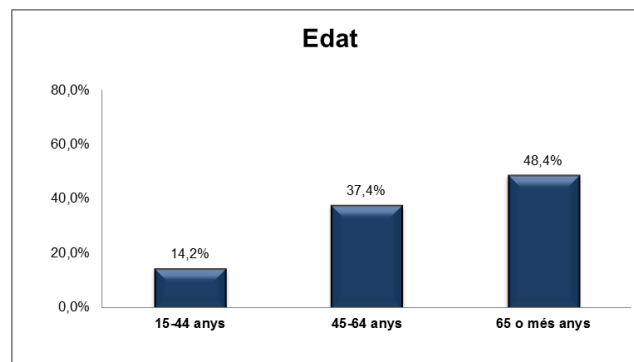
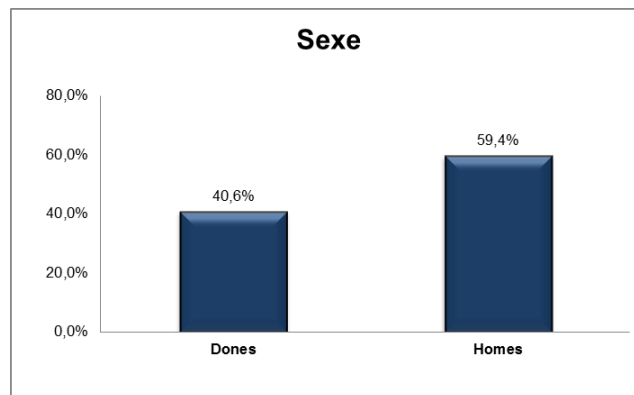
## A. Anàlisi per UP

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

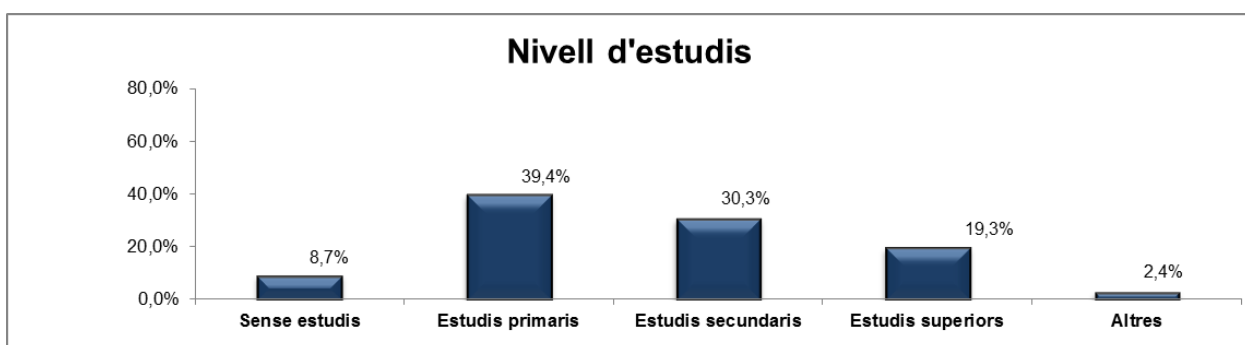
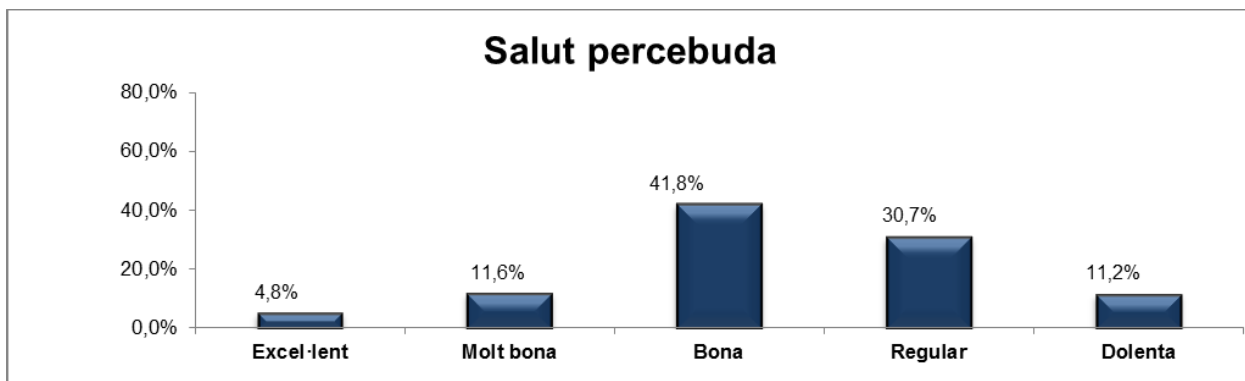
UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge - 2019	Nombre d'enquestes 254
--	---------------------------

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

##### UP 2019



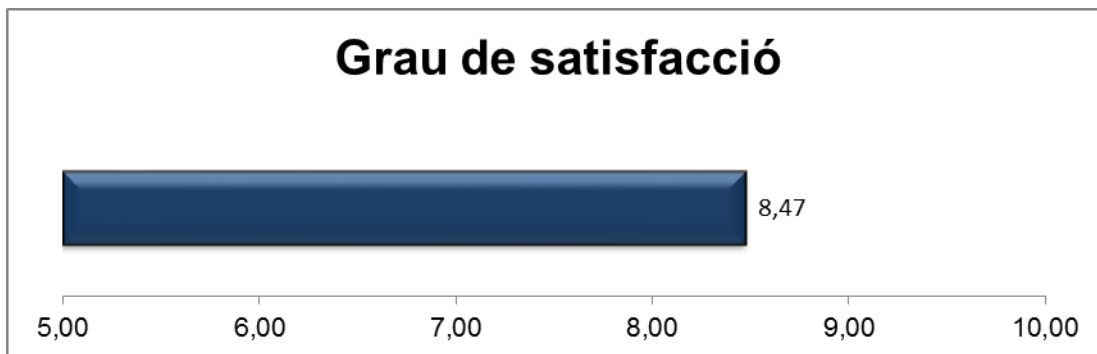
RESULTATS PER UP 2019



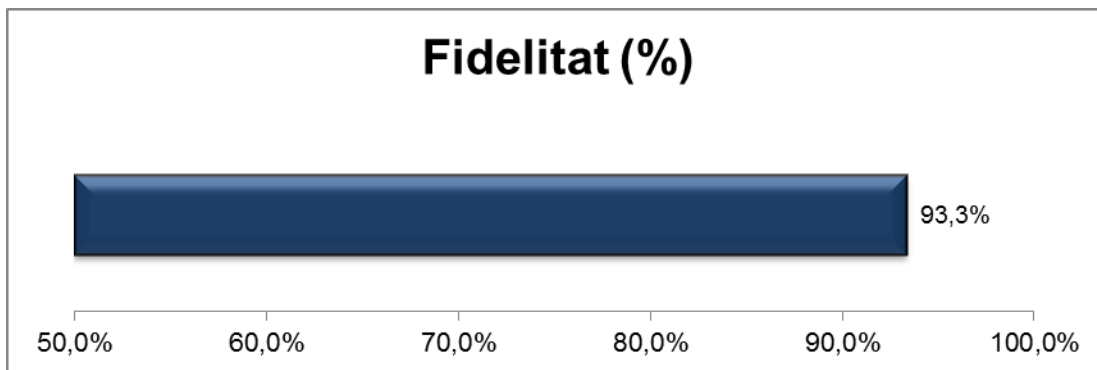
RESULTATS PER UP 2019

**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")



## RESULTATS PER UP 2019

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

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	49,2%	
	Programat o llista d'espera	50,8%	
N 254 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	33,3%	
	Curt	11,1%	
	Normal	33,3%	
	Llarg	11,1%	
	Molt llarg	11,1%	
N 9 NS/NC 116			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	25,6%	
	Molt bé	26,0%	
	Bé	42,3%	
	Regular	6,2%	
	Malament	0,0%	
No em van donar cap explicació 21			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	10,8%	
	Molt bona	13,5%	
	Bona	47,4%	
	Regular	22,3%	
	Malament	6,0%	
N 251 NS/NC 3			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	17,5%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	38,6%	
	Regular	16,3%	
	Malament	7,2%	
N 251 NS/NC 3			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	70,9%	
	Poques vegades	17,3%	
	Sovint	6,3%	
	Gairebé sempre	1,7%	
	Sempre	3,8%	
N 237 NS/NC 4			
Vaig estar sol 13			
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	9,2%	
	Molt bé	7,9%	
	Bé	36,4%	
	Regular	29,7%	
	Malament	16,7%	
N 239 NS/NC 15			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	45,1%	
	Molt bé	34,4%	
	Bé	17,0%	
	Regular	3,6%	
	Malament	0,0%	
N 253 NS/NC 1			

## RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	36,4%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	22,1%	
	Regular	2,4%	
	Malament	1,6%	
N 253 NS/NC 1			
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	29,9%	
	Molt bé	31,5%	
	Bé	31,1%	
	Regular	6,4%	
	Malament	1,2%	
N 251 NS/NC 0			
No em va donar informació 3			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	30,1%	
	Molt bé	29,7%	
	Bé	33,9%	
	Regular	5,5%	
	Malament	0,8%	
N 236 NS/NC 9			
No em van fer proves 7			
No em van donar informació 2			
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	90,1%	
	No	2,1%	
	No ho recordo	7,9%	
N 242 NS/NC 9			
No em van donar informació 3			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	76,4%	
	No	23,6%	
N 254 NS/NC 0			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	31,4%	
	Molt bé	27,1%	
	Bé	37,8%	
	Regular	3,2%	
	Malament	0,5%	
N 188 NS/NC 0			
No em van donar informació 6			
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	92,8%	
	No	1,5%	
	No ho recordo	5,7%	
N 194 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	29,5%	
	Molt bona	28,3%	
	Bona	36,6%	
	Regular	5,1%	
	Malament	0,4%	
N 254 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	N 252 NS/NC 2	Perfecta	32,9%	
		Molt bé	20,6%	
		Bé	40,5%	
		Regular	5,6%	
		Malament	0,4%	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	N 253 NS/NC 1	Sempre	83,0%	
		Gairebé sempre	11,9%	
		Sovint	2,0%	
		Poques vegades	2,0%	
		Mai/gairebé mai	1,2%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	N 249 NS/NC 5	Sempre	78,3%	
		Gairebé sempre	12,4%	
		Sovint	6,0%	
		Poques vegades	2,0%	
		Mai/gairebé mai	1,2%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	N 254 NS/NC 0	Perfecte	19,3%	
		Molt bé	24,4%	
		Bé	42,1%	
		Regular	9,4%	
		Malament	4,7%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	N 228 NS/NC 1	Sempre	86,0%	
		Gairebé sempre	9,2%	
		Sovint	2,2%	
		Poques vegades	2,2%	
		Mai/gairebé mai	0,4%	
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	N 240 NS/NC 5	Perfectament	80,0%	
		Molt bé	11,7%	
		Bé	5,0%	
		Regular	1,7%	
		Malament	1,7%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	N 254 NS/NC 0	Satisfacció	8,47	
		Des. 1,60		
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	N 253 NS/NC 1	Sí	93,3%	
		No	5,5%	
		No n'estic segur	1,2%	



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 148 - Hospital Universitari de Bellvitge - 2019
P1 Temps a la llista d'espera	77,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,8%
P3 La comoditat de l'habitació	71,7%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	76,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	88,2%
P6 El menjar de l'hospital	53,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,4%
P8 Tracte personal del metge	96,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,4%
P10 Informació sobre les proves	93,6%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	90,1%
P12 Informació sobre l'operació	96,3%
P13 Consentiment informat abans operació	92,8%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,5%
P15 Donar la seva opinió	94,0%
P16 Sentir-se en bones mans	96,8%
P17 Informació coherent	96,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	85,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,4%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,47
P102 Continuaria venint?	93,3%

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.

