



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 725 – Hospital General de l'Hospitalet

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català
de la Salut



2019

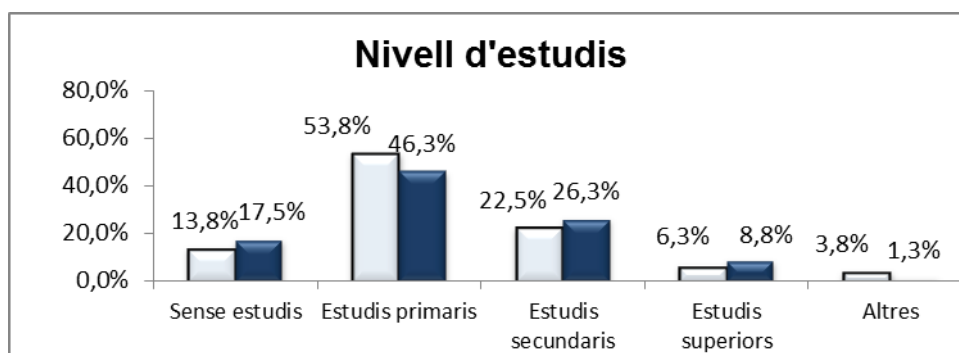
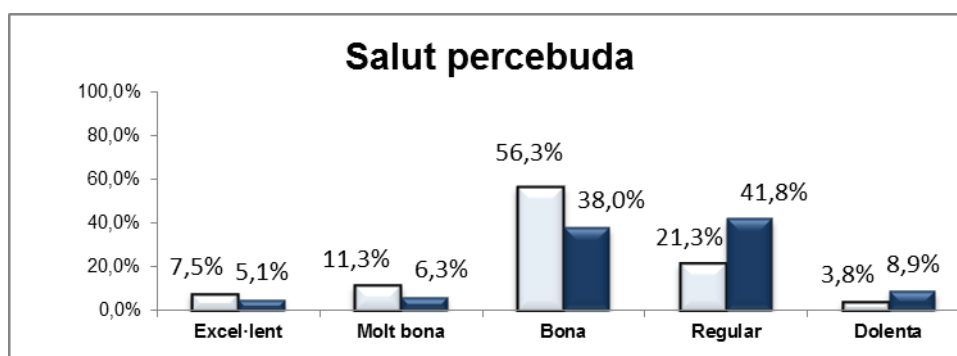
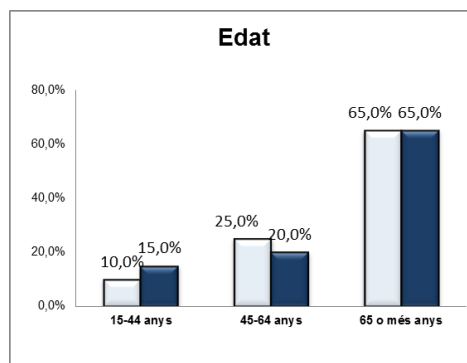
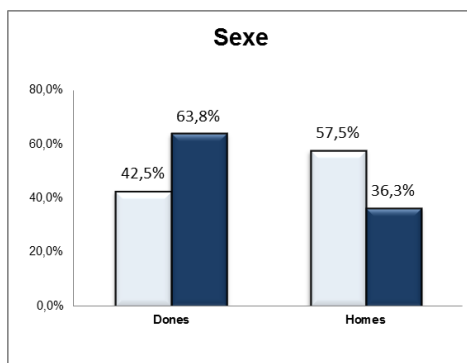
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enqüestada

	Nombre d'enquestes
UP 725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2017	80
UP 725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2019	80

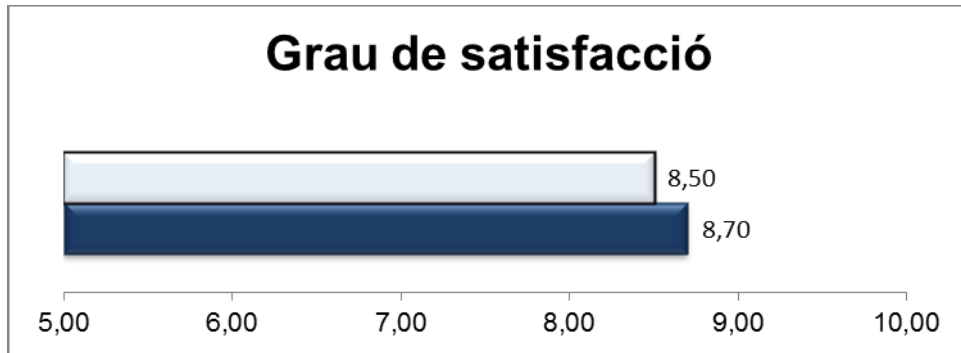
UP 725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2017
UP 725 - Hospital General de l'Hospitalet - 2019

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

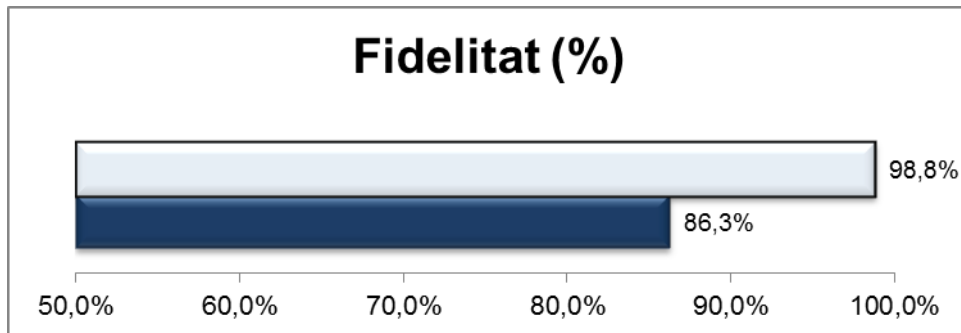


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	67,5%	60,0%	
	Programat o llista d'espera	32,5%	40,0%	
N 80 NS/NC 0				
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	0,0%	6,5%	
	Curt	26,9%	29,0%	
	Normal	42,3%	29,0%	
	Llarg	7,7%	25,8%	
	Molt llarg	23,1%	9,7%	
N 31 NS/NC 1				
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	8,6%	9,5%	
	Molt bé	35,7%	25,7%	
	Bé	54,3%	62,2%	
	Regular	1,4%	1,4%	
	Malament	0,0%	1,4%	
N 74 NS/NC 0				
No em van donar cap explicació 6				
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	13,8%	12,7%	
	Molt bona	38,8%	22,8%	
	Bona	43,8%	46,8%	
	Regular	2,5%	15,2%	
	Malament	1,3%	2,5%	
N 79 NS/NC 1				
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	10,0%	15,0%	
	Molt bé	30,0%	26,3%	
	Bé	52,5%	45,0%	
	Regular	5,0%	8,8%	
	Malament	2,5%	5,0%	
N 80 NS/NC 0				
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	94,9%	92,6%	
	Poques vegades	1,3%	5,9%	
	Sovint	1,3%	0,0%	
	Gairebé sempre	0,0%	0,0%	
	Sempre	2,5%	1,5%	
N 68 NS/NC 1				
Vaig estar sol 11				
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	5,3%	7,5%	
	Molt bé	5,3%	11,3%	
	Bé	60,5%	41,3%	
	Regular	15,8%	23,8%	
	Malament	13,2%	16,3%	
N 80 NS/NC 0				
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	22,5%	35,0%	
	Molt bé	50,0%	42,5%	
	Bé	27,5%	21,3%	
	Regular	0,0%	0,0%	
	Malament	0,0%	1,3%	
N 80 NS/NC 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	23,8%	36,3%	
	Molt bé	50,0%	35,0%	
	Bé	26,3%	22,5%	
	Regular	0,0%	3,8%	
	Malament	0,0%	2,5%	
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	13,0%	25,0%	
	Molt bé	27,3%	28,9%	
	Bé	57,1%	36,8%	
	Regular	2,6%	7,9%	
	Malament	0,0%	1,3%	
N 76 NS/NC 1				
No em va donar informació 3				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	10,1%	22,1%	
	Molt bé	27,5%	36,4%	
	Bé	62,3%	40,3%	
	Regular	0,0%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 77 NS/NC 0				
No em van fer proves 1				
No em van donar informació 2				
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	75,0%	55,7%	
	No	8,8%	13,9%	
	No ho recordo	16,3%	30,4%	
N 79 NS/NC 1				
No em van donar informació 0				
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	45,0%	48,8%	
	No	55,0%	51,3%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	29,4%	30,8%	
	Molt bé	38,2%	38,5%	
	Bé	29,4%	25,6%	
	Regular	2,9%	5,1%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 39 NS/NC 0				
No em van donar informació 0				
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	-	84,6%	
	No	-	2,6%	
	No ho recordo	-	12,8%	
N 39 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	17,5%	25,0%	
	Molt bona	43,8%	36,3%	
	Bona	38,8%	28,8%	
	Regular	0,0%	10,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
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	19,0%	31,6%	
	Molt bé	46,8%	38,0%	
	Bé	29,1%	19,0%	
	Regular	5,1%	7,6%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	3,8%	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	98,8%	88,3%	
	Gairebé sempre	0,0%	9,1%	
	Sovint	1,3%	1,3%	
	Poques vegades	0,0%	1,3%	
N 77 NS/NC 3	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	96,2%	76,9%	
	Gairebé sempre	2,5%	15,4%	
	Sovint	1,3%	3,1%	
	Poques vegades	0,0%	3,1%	
N 65 NS/NC 15	Mai/gairebé mai	0,0%	1,5%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	24,1%	20,0%	
	Molt bé	27,8%	41,3%	
	Bé	45,6%	33,8%	
	Regular	1,3%	3,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	1,3%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	95,6%	90,3%	
	Gairebé sempre	4,4%	6,5%	
	Sovint	0,0%	0,0%	
N 62 NS/NC 1	Poques vegades	0,0%	3,2%	
No vaig tenir dolor 17	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	22,5%	31,6%	
	Molt bé	27,5%	31,6%	
	Bé	48,8%	31,6%	
	Regular	1,3%	3,8%	
N 79 NS/NC 0	Malament	0,0%	1,3%	
No em van explicar res 1				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,50	8,70	
	Des. 1,58			
N 0 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	98,8%	86,3%	
	No	1,3%	3,8%	
	No n'estic segur	0,0%	10,0%	
N 80 NS/NC 0				

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	69,2%	64,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	98,6%	97,3%
P3 La comoditat de l'habitació	96,3%	82,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	92,5%	86,3%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	96,2%	98,5%
P6 El menjar de l'hospital	71,1%	60,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%	98,8%
P8 Tracte personal del metge	100,0%	93,8%
P9 Informació sobre la seva malaltia	97,4%	90,8%
P10 Informació sobre les proves	100,0%	98,7%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,0%	55,7%
P12 Informació sobre l'operació	97,1%	94,9%
P13 Consentiment informat abans operació	-	84,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	100,0%	90,0%
P15 Donar la seva opinió	94,9%	88,6%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%	98,7%
P17 Informació coherent	100,0%	95,4%
P18 Respecte a la seva intimitat	97,5%	95,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%	96,8%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,8%	94,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,5	8,70
P102 Continuaria venint?	98,8%	86,3%

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.

