



Centre
d'Estudis
d'Opinió



REO núm. 592

Data 21 de juny de 2010

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

**Divisió d'Atenció al Ciutadà
Desembre 2009**

**LÍNIA D'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
GRUP DE FACTURACIÓ (GF)
4 HOSPITALS D'ALTA TECNOLOGIA**



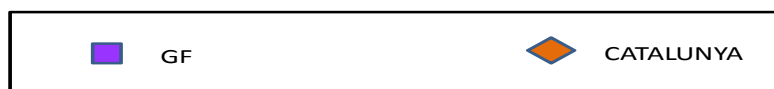
**Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

Línia d'Atenció Hospitalària

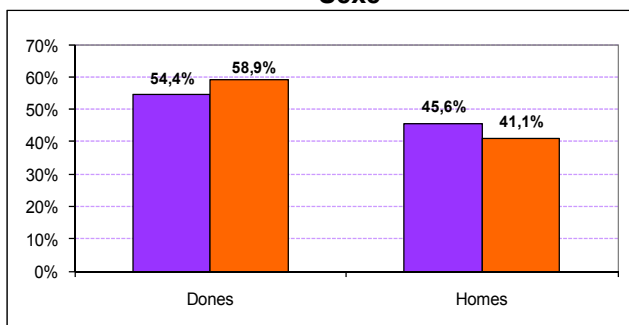
GF4

GF	Descripció GF	Enquestes	%
4	HOSPITALS D'ALTA TECNOLOGIA	805	17,19%
	Catalunya	4683	100%

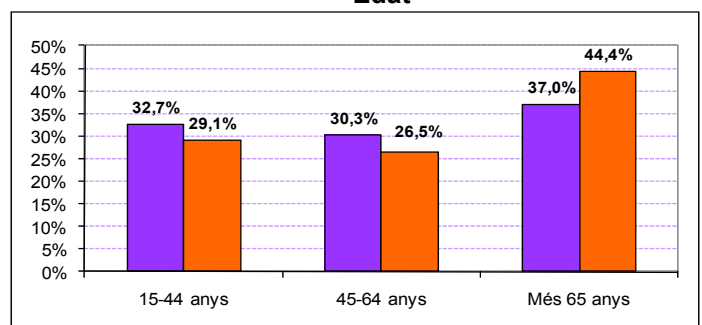
Distribució percentual del nombre de casos a la mostra de la regió, segons sexe, edat, salut percebuda i nivell d'estudis



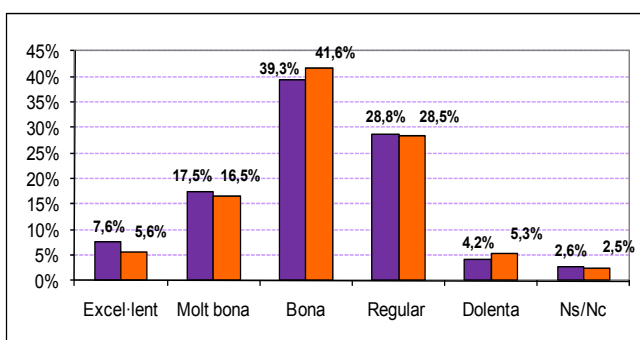
Sexe



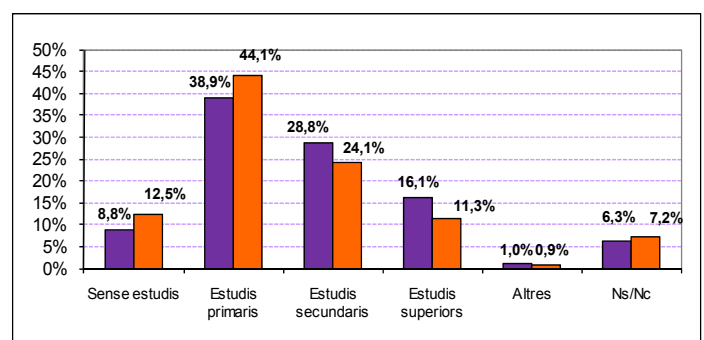
Edat



Salut percebuda



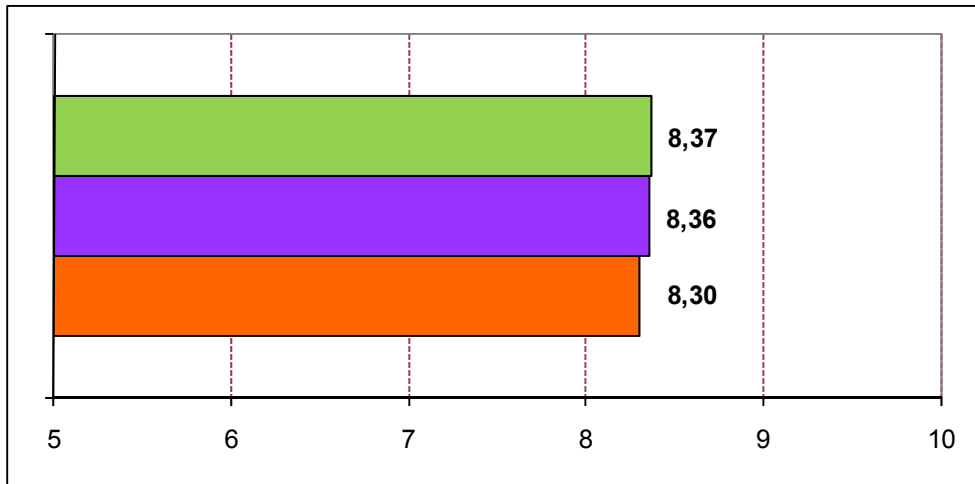
Nivell d'estudis



I. Anàlisi de Satisfacció Global

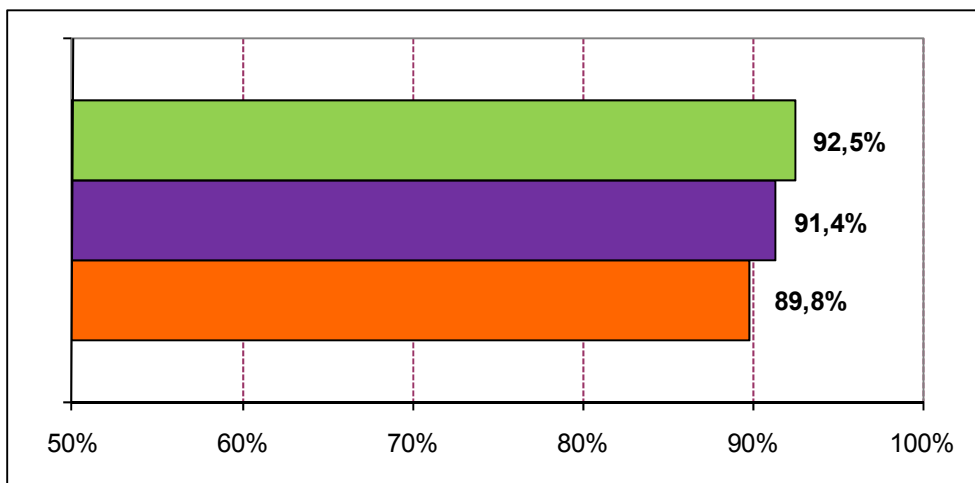


Figura 1
Grau de satisfacció



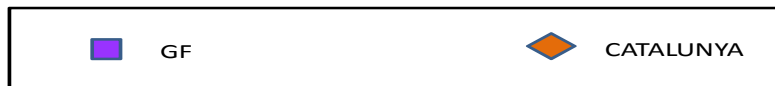
Nota: Dades de la pregunta 101 (Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut)

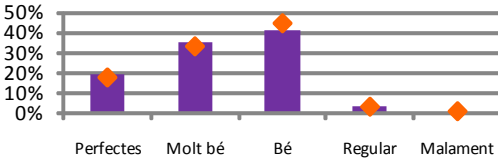
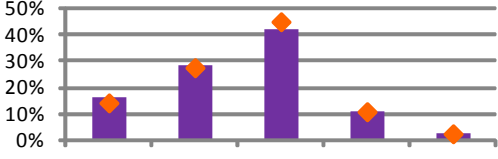
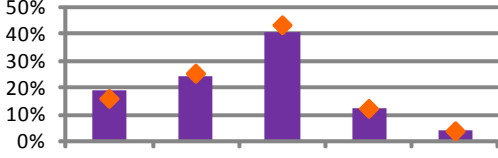
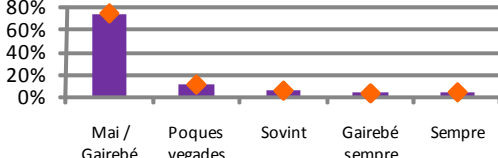
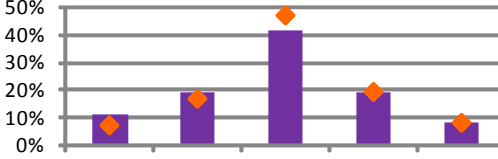
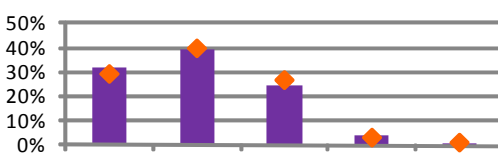
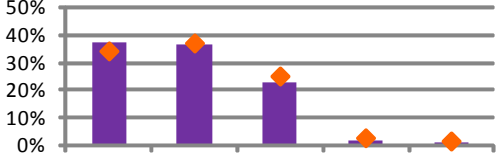
Figura 2
Tornaria al centre (%)



Nota: Dades de la pregunta 102 (Si pogués triar, tornaria a venir a aquest centre de salut?)

II. Distribució de les categories de resposta per pregunta



Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P1 Què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? N=733 NS/NC=11	Perfectes	19,1%	
	Molt bé	35,5%	
	Bé	41,2%	
	Regular	3,41%	
	Malament	0,82%	
P2 Valori la comoditat de l'habitació? N=798 NS/NC=7	Perfecta	16,0%	
	Molt bé	28,1%	
	Bé	42,1%	
	Regular	10,9%	
P3 Què li va semblar la tranquil·litat per descansar a la nit? N=799 NS/NC=6	Perfecta	19,1%	
	Molt bé	23,9%	
	Bé	40,4%	
	Regular	12,4%	
	Malament	4,1%	
P4 Va tenir problemes per compartir habitació amb un altre pacient? N=647 NS/NC=9	Mai / Gairebé mai	74,2%	
	Poques vegades	11,4%	
	Sovint	6,0%	
	Gairebé sempre	3,7%	
	Sempre	4,6%	
P5 Què li va semblar el menjar de l'hospital? N=783 NS/NC=22	Perfecte	11,4%	
	Molt bé	19,4%	
	Bé	41,9%	
	Regular	19,2%	
	Malament	8,2%	
P6 Com valora el tracte personal de les infermeres? N=803 NS/NC=2	Perfecte	31,8%	
	Molt bé	39,1%	
	Bé	24,9%	
	Regular	3,9%	
	Malament	0,4%	
P7 Com valora el tracte personal del metge? N=802 NS/NC=3	Perfecte	37,7%	
	Molt bé	36,5%	
	Bé	23,1%	
	Regular	1,9%	
	Malament	0,9%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P8 Què opina del temps que li dedica el metge ? N=798 NS/NC=7	Perfecte	18,3%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	42,0%	
	Regular	10,4%	
	Malament	1,5%	
P9 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació ? N=686 NS/NC=4	Perfecta	35,0%	
	Molt bé	25,7%	
	Bé	32,4%	
	Regular	5,7%	
	Malament	1,3%	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia ? N=78 NS/NC=6	Perfecta	30,8%	
	Molt bé	29,5%	
	Bé	33,3%	
	Regular	5,1%	
	Malament	1,3%	
P11 Li van donar informació sobre les proves? N=718 NS/NC=9	Sempre	76,6%	
	Gairebé sempre	11,7%	
	Sovint	4,3%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai / Gairebé mai	2,1%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li donaven ? N=794 NS/NC=11	Perfecte	28,0%	
	Molt bé	33,2%	
	Bé	34,6%	
	Regular	3,4%	
	Malament	0,8%	
P13 Té tota la informació que necessita? N=799 NS/NC=6	Sí, sempre	74,7%	
	Sí, de vegades	13,3%	
	No	12,0%	
P14 Predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? N=786 NS/NC=19	Perfecta	23,3%	
	Molt bé	31,4%	
	Bé	36,8%	
	Regular	6,9%	
	Malament	1,7%	
P15 Els diferents professionals li donaven informació contradictòria? N=794 NS/NC=11	Mai / Gairebé mai	83,6%	
	Poques vegades	6,8%	
	Sovint	3,5%	
	Gairebé sempre	2,6%	
	Sempre	3,4%	
P16 Li ajudaven a controlar o millorar el dolor? N=649 NS/NC=11	Sempre	76,7%	
	Gairebé sempre	13,6%	
	Sovint	4,3%	
	Poques vegades	4,2%	
	Mai / Gairebé mai	1,2%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? N=804 NS/NC=1	Sempre	83,0%	
	Gairebé sempre	8,3%	
	Sovint	5,5%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai / Gairebé mai	0,6%	
P18 Com valora el respecte a la seva intimitat? N=776 NS/NC=29	Perfecte	26,0%	
	Molt bé	32,1%	
	Bé	34,4%	
	Regular	6,7%	
	Malament	0,8%	
P19 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li preocupa del seu problema de salut? N=797 NS/NC=8	Perfecte	23,7%	
	Molt bona	36,8%	
	Bona	31,7%	
	Regular	6,9%	
	Dolenta	0,9%	
P20 Els metges i les infermeres parlaven davant seu com si no hi fos? N=794 NS/NC=11	Mai / Gairebé mai	71,9%	
	Poques vegades	12,6%	
	Sovint	5,8%	
	Gairebé sempre	3,7%	
	Sempre	6,0%	
P21 Els seus familiars van tenir la informació necessària? N=771 NS/NC=7	Sempre	76,9%	
	Gairebé sempre	11,0%	
	Sovint	5,4%	
	Poques vegades	4,4%	
	Mai / Gairebé mai	2,2%	
P22 Si havia de prendre medicació, què li semblen les explicacions que li van donar? N=720 NS/NC=6	Perfectes	34,2%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	28,2%	
	Regular	4,7%	
	Malament	1,7%	
P23 Com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa? N=761 NS/NC=12	Perfectes	34,0%	
	Molt bé	30,6%	
	Bé	29,0%	
	Regular	5,3%	
	Malament	1,1%	
P24 Com valora el temps que va ser a la llista d'espera fins al seu ingrés? N=325 NS/NC=11	Molt curt	16,9%	
	Curt	22,2%	
	Normal	37,2%	
	Llarg	14,8%	
	Molt Llarg	8,9%	
P101 Grau de satisfacció global N=805	DS=+/- 1,62	8,36	
P102 Si pogués escollir tornaria a venir a aquest hospital? N=800 NS/NC=5	Sí	91,4%	
	No n'estic segur	5,5%	
	No	3,1%	

III. Indicador Positiu

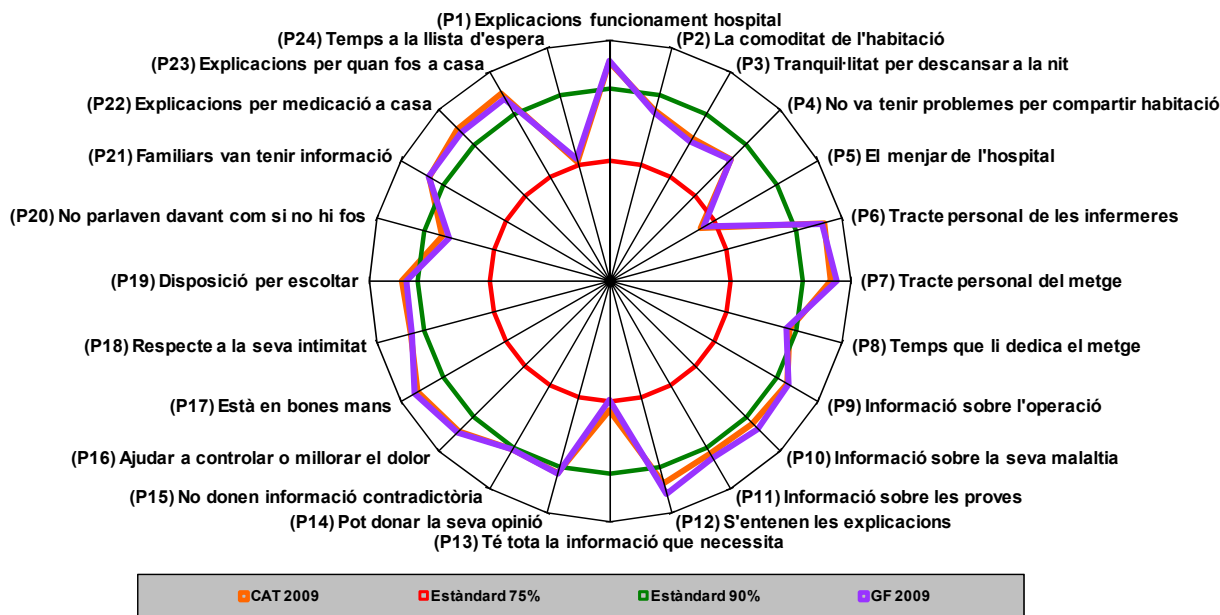
Preguntes	GF 2006	GF 2009	CAT 2009
(P1) Explicacions funcionament hospital	95,3%	95,8%	95,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	83,1%	86,2%	86,6%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	81,8%	83,5%	84,3%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	84,7%	85,6%	85,7%
(P5) El menjar de l'hospital	75,3%	72,7%	71,9%
(P6) Tracte personal de les infermeres	95,0%	95,8%	96,2%
(P7) Tracte personal del metge	95,0%	97,3%	96,0%
(P8) Temps que li dedica el metge	86,6%	88,1%	88,8%
(P9) Informació sobre l'operació	92,2%	93,0%	92,7%
(P10) Informació sobre la seva malaltia	90,4%	93,6%	92,0%
(P11) Informació sobre les proves	92,0%	92,6%	91,6%
(P12) S'entenen les explicacions	93,6%	95,8%	93,5%
(P13) Té tota la informació que necessita	72,0%	74,7%	76,9%
(P14) Pot donar la seva opinió	88,3%	91,5%	91,3%
(P15) No donen informació contradictòria	84,3%	90,4%	90,4%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,6%	94,6%	94,2%
(P17) Està en bones mans	97,6%	96,8%	96,0%
(P18) Respecte a la seva intimitat	92,9%	92,5%	92,7%
(P19) Disposició per escoltar	93,9%	92,2%	93,1%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	80,4%	84,5%	85,9%
(P21) Familiars van tenir informació	95,0%	93,4%	93,2%
(P22) Explicacions per medicació a casa	93,4%	93,6%	94,6%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	95,4%	93,7%	94,9%
(P24) Temps a la llista d'espera	77,4%	76,3%	75,6%

Nota:

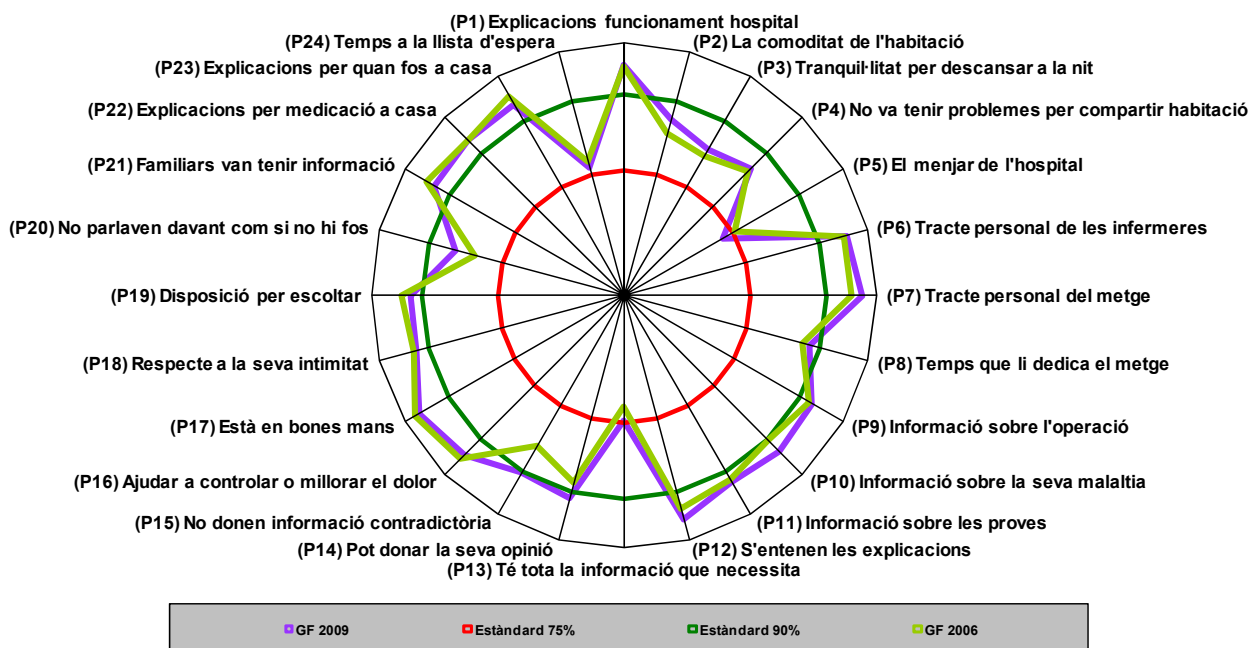
■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya l'any 2009 (augment).

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya l'any 2009 (disminució).

Indicador Positiu GF 2009 Vs Catalunya 2009 ¹



Indicador Positiu GF 2009 Vs GF 2006



¹ Per tal de presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en les preguntes P4, P13, P15 i P20.

IV. TAULA D'UPS PER GRUP DE FACTURACIÓ

Preguntes	CAT 2009	UP 0148	UP 0272	UP 0434	UP 0435	UP 0436	UP 0718	UP 0765	UP 0772
(P1) Explicacions funcionament hospital	95,4%	93,6%	98,6%	94,5%	98,6%	92,9%	93,4%	95,9%	94,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	86,6%	80,2%	85,0%	93,8%	78,5%	85,0%	72,8%	91,4%	85,7%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	84,3%	77,8%	82,5%	80,0%	79,7%	84,8%	81,5%	95,1%	79,7%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	85,7%	93,1%	84,5%	84,6%	86,7%	83,1%	90,4%	83,3%	83,1%
(P5) El menjar de l'hospital	71,9%	48,0%	58,2%	78,8%	63,2%	78,5%	76,8%	96,3%	74,0%
(P6) Tracte personal de les infermeres	96,2%	97,5%	97,5%	92,6%	95,0%	93,8%	93,9%	95,1%	96,3%
(P7) Tracte personal del metge	96,0%	95,1%	98,8%	100,0%	95,0%	95,0%	96,3%	97,5%	97,5%
(P8) Temps que li dedica el metge	88,8%	87,7%	89,9%	87,5%	90,0%	91,1%	81,5%	82,5%	93,8%
(P9) Informació sobre l'operació	92,7%	90,0%	97,0%	89,0%	89,9%	94,0%	94,1%	92,3%	97,1%
(P10) Informació sobre la seva malaltia	92,0%	100,0%	100,0%	100,0%	71,4%	87,5%	100,0%	100,0%	88,9%
(P11) Informació sobre les proves	91,6%	86,8%	91,8%	88,2%	94,7%	95,3%	89,5%	98,3%	97,3%
(P12) S'entenen les explicacions	93,5%	95,0%	97,4%	93,8%	96,3%	97,5%	95,1%	94,9%	95,0%
(P13) Té tota la informació que necessita	76,9%	75,3%	75,0%	71,6%	73,4%	71,3%	70,4%	70,5%	82,5%
(P14) Pot donar la seva opinió	91,3%	86,3%	96,1%	93,8%	92,4%	90,9%	91,0%	92,5%	93,5%
(P15) No donen informació contradictòria	90,4%	90,0%	89,9%	86,1%	91,1%	93,8%	93,7%	87,5%	86,1%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,2%	95,0%	98,5%	96,9%	95,2%	91,2%	97,1%	88,9%	95,5%
(P17) Està en bones mans	96,0%	95,0%	100,0%	97,5%	95,0%	93,8%	96,3%	95,1%	97,5%
(P18) Respecte a la seva intimitat	92,7%	84,2%	93,6%	93,6%	92,3%	93,5%	91,1%	96,2%	91,0%
(P19) Disposició per escoltar	93,1%	91,1%	96,3%	91,1%	89,9%	92,5%	88,8%	92,5%	96,3%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	85,9%	80,0%	80,8%	88,8%	80,8%	83,8%	90,0%	88,6%	83,8%
(P21) Familiars van tenir informació	93,2%	95,9%	97,3%	90,9%	93,2%	91,0%	95,0%	93,7%	92,1%
(P22) Explicacions per medicació a casa	94,6%	95,8%	94,5%	94,6%	90,8%	93,2%	90,9%	91,7%	94,4%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	94,9%	96,1%	94,7%	92,1%	92,5%	94,5%	92,3%	87,2%	97,4%
(P24) Temps a la llista d'espera	75,6%	69,0%	83,3%	62,5%	75,0%	93,5%	65,2%	94,1%	65,4%
(P101) Satisfacció global	8,30	8,31	8,35	8,38	8,30	8,25	8,37	8,28	8,14
(P102) Fidelitat	89,8%	90,0%	93,8%	90,0%	90,0%	88,8%	95,1%	88,8%	92,5%

Nota: les diferències estadísticament significatives en relació a Catalunya estan assenyalades en verd les positives i en vermell les negatives.

Preguntes	CAT 2009	UP 0777	UP 1063
(P1) Explicacions funcionament hospital	95,4%	98,7%	97,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	86,6%	91,1%	98,8%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	84,3%	84,8%	88,8%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	85,7%	84,1%	79,1%
(P5) El menjar de l'hospital	71,9%	76,6%	74,4%
(P6) Tracte personal de les infermeres	96,2%	96,2%	100,0%
(P7) Tracte personal del metge	96,0%	97,5%	100,0%
(P8) Temps que li dedica el metge	88,8%	86,3%	91,0%
(P9) Informació sobre l'operació	92,7%	93,2%	93,8%
(P10) Informació sobre la seva malaltia	92,0%	100,0%	92,3%
(P11) Informació sobre les proves	91,6%	89,7%	97,0%
(P12) S'entenen les explicacions	93,5%	96,2%	97,5%
(P13) Té tota la informació que necessita	76,9%	75,0%	82,3%
(P14) Pot donar la seva opinió	91,3%	86,1%	92,4%
(P15) No donen informació contradictòria	90,4%	91,1%	95,0%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,2%	91,9%	96,6%
(P17) Està en bones mans	96,0%	97,5%	100,0%
(P18) Respecte a la seva intimitat	92,7%	94,8%	94,7%
(P19) Disposició per escoltar	93,1%	91,3%	92,5%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	85,9%	82,3%	86,3%
(P21) Familiars van tenir informació	93,2%	92,4%	92,5%
(P22) Explicacions per medicació a casa	94,6%	94,5%	95,7%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	94,9%	91,7%	98,7%
(P24) Temps a la llista d'espera	75,6%	75,6%	89,7%
(P101) Satisfacció global	8,30	8,33	8,88
(P102) Fidelitat	89,8%	89,9%	95,0%

Nota: les diferències estadísticament significatives en relació a Catalunya estan assenyalades en verd les positives i en vermell les negatives.

ORDENACIÓ

	Ordre 2006	Ordre 2009	UP	Nom centre	RS	GTS	GF	Satisfacció	Fidelitat	ítems >90%
5	7	2	1063	Institut Català d'Oncologia	BARCELONA	BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET - EL PRAT	4	8,88	95,0%	19
7	24	17	434	H.Traumatologia i Rehabilitació Vall d'Hebron	BARCELONA	BARCELONA	4	8,38	90,0%	14
4	23	19	718	H. Clínic i Provincial de Barcelona	BARCELONA	BARCELONA	4	8,37	95,1%	16
4	25	21	272	H. Universitari Germans Trias i Pujol	BARCELONA	BARCELONÉS NORD-BAIX MARESME	4	8,35	93,8%	16
-20	3	23	777	Fundació Puigvert luna	BARCELONA	BARCELONA	4	8,33	89,9%	15
11	38	27	148	Hospital Universitari de Bellvitge	BARCELONA	BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET - EL PRAT	4	8,31	90,0%	12
-19	12	31	435	Hospital General Vall d'Hebron	BARCELONA	BARCELONA	4	8,30	90,0%	13
8	40	32	765	H. Sant Joan de Déu d'Esplugues Ll.	BARCELONA	BAIX LLOBREGAT CENTRE-FONTSANTA	4	8,28	88,8%	17
23	57	34	436	H. Maternoinfantil Vall d'Hebron	BARCELONA	BARCELONA	4	8,25	88,8%	17
-34	10	44	772	Fd. per la Ges. de l'H. Santa Creu i Sant Pau	BARCELONA	BARCELONA	4	8,14	92,5%	16

CODIFICACIÓ

UP	Nom del centre	Regió Sanitària	GTS	GF	ÀMBIT
1	H. Universitari Arnau de Vilanova	Lleida	5-Pla de Lleida	3	
39	H. U. de Tarragona Joan XXIII	Tarragona	9-Tarragonès	3	
86	H. de Tortosa Verge de la Cinta	Terres de l'Ebre	11-Baix Ebre	3	
100	H. U. De Girona Josep Trueta	Girona	17-Pla de l'Estany-Selva Interior	3	
146	Hospital de Viladecans	Barcelona	26-Baix Llobregat i Litoral	2	RSB SUD
148	Hospital Universitari de Bellvitge	Barcelona	25-Baix Llobregat l'H-El Prat	4	RSB SUD
272	H. Universitari Germans Trias i Pujol	Barcelona	30-Barcelonès N.-Baix maresme	4	RSB NORD
434	H. Traumatologia i Rehabilitació Vall d'Hebron	Barcelona	29-Barcelona	4	CSB
435	Hospital General Vall d'Hebron	Barcelona	29-Barcelona	4	CSB
436	H. Maternoinfantil Vall d'Hebron	Barcelona	29-Barcelona	4	CSB
634	Althaia	Catalunya Central	20-Bages-Solsonès	3	
668	Clínica Girona, S.L.	Girona	17-Pla de l'Estany-Selva Interior	1	
678	Clínica Salus informorum	Girona	17-Pla de l'Estany-Selva Interior	1	
718	H. Clínic i Provincial de Barcelona	Barcelona	29-Barcelona	4	CSB
719	Hospital Comarcal de Blanes	Girona	13-Alt Maresme-Selva Marítima	2	
723	Hospital Campdevàno	Girona	18-Ripollès	1	
724	H. de Figueres Fundació Privada	Girona	15-Alt Empordà	2	
725	Hospital General de l'Hospitalet	Barcelona	25-Baix Llobregat l'H-El Prat	3	RSB SUD
726	Hospital dos de Maig	Barcelona	29-Barcelona	3	CSB
729	Hospital Mútua de Terrassa	Barcelona	36-Vallès Occidental Oest	3	RSB NORD
732	Fundació Sant Hospital	Alt Pirineu i Aran	1-Alt Urgell	1	
734	Hospital de l'Esperit Sant	Barcelona	30-Barcelonès N.-Baix maresme	2	RSB NORD
737	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Terres de l'Ebre	10-Altebrat	1	
739	Hospital de Palamós	Girona	14-Baix Empordà	2	
740	Hospital de Puigcerdà	Alt Pirineu i Aran	2-Cerdanya	1	
741	Hospital de Sabadell	Barcelona	35-Vallès Occidental Est	3	RSB NORD
742	Hospital de Sant Boi	Barcelona	26-Baix Llobregat i Litoral	2	RSB SUD
743	Hospital de Sant Celoni	Barcelona	28-Baix Montseny	2	RSB NORD
744	Hospital de Terrassa	Barcelona	36-Vallès Occidental Oest	3	RSB NORD
745	Hospital General de Vic	Catalunya Central	22-Osona	3	
746	Hospital del Mar	Barcelona	29-Barcelona	3	CSB
748	Hospital Comarcal del Pallars	Alt Pirineu i Aran	3-Pallars Jussà-Sobirà	1	
750	Hospital General de Granollers	Barcelona	32-Vallès Oriental Central	3	RSB NORD
753	Hospital Municipal de Badalona	Barcelona	30-Barcelonès N.-Baix maresme	2	RSB NORD
754	Hospital Residència Sant Camil	Barcelona	31-Garraf	3	RSB SUD
757	Hospital Sant Bernabé	Catalunya Central	21-Berguedà	2	
759	Hospital Sant Jaume, Calella	Girona	13-Alt Maresme-Selva Marítima		
762	Hospital Sant Jaume, Olot	Girona	16-Garrotxa	2	
763	H. U. Sant Joan de Reus	Tarragona	7-Baix Camp	3	
764	H. Sant Joan de Déu de Martorell	Barcelona	27-Baix Llobregat Nord	2	RSB SUD
765	H. Sant Joan de Déu d'Esplugues Ll.	Barcelona	24-Baix Llobregat Centre-Font.	4	RSB SUD
767	H. De San Pau i Sta. Tecla	Tarragona	9-Tarragonès	2	
769	Hospital Sant Rafael	Barcelona	29-Barcelona	2	CSB
770	Parc Hospitalari Martí i Julià	Girona	17-Pla de l'Estany-Selva Interior	2	
771	Hospital Sta. Maria	Lleida	5-Pla de Lleida	2	
772	Fd. Per la Ges. De l'H Santa Creu i Sant Pau	Barcelona	29-Barcelona	4	CSB
777	Fundació Puigvert Luna	Barcelona	29-Barcelona	4	CSB
826	Pius Hospital de Valls	Tarragona	6-Alt Camp i Conca de Barberà	2	
827	Hospital Plató	Barcelona	29-Barcelona	2	CSB
833	Hospital Universitari Sagrat Cor	Barcelona	29-Barcelona	3	CSB
834	Clínica de Ponent	Lleida	5-Pla de Lleida	1	
908	Fundació Privada Hospital de Mollet	Barcelona	34-Baix Vallès	2	RSB NORD
916	Hospital General d'Igualada	Catalunya Central	19-Anoia	3	
1012	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	Barcelona	23-Alt Penedès	2	RSB SUD
1063	Institut Català d'Oncologia	Barcelona	25-Baix Llobregat l'H-El Prat	4	RSB SUD
1346	Centre MQ de Reus	Tarragona	7-Baix Camp	1	
1425	Hospital de Mataró	Barcelona	33-Maresme	3	RSB NORD
4373	Hospital del Vendrell	Tarragona	8-Baix Penedès	2	