



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)**

**1 HOSPITALS GENERALS BÀSICS AÏLLATS I  
COMPLEMENTARIS**



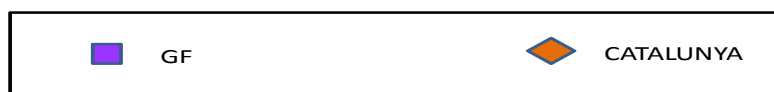
**Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut**

## Línia d'Atenció Hospitalària

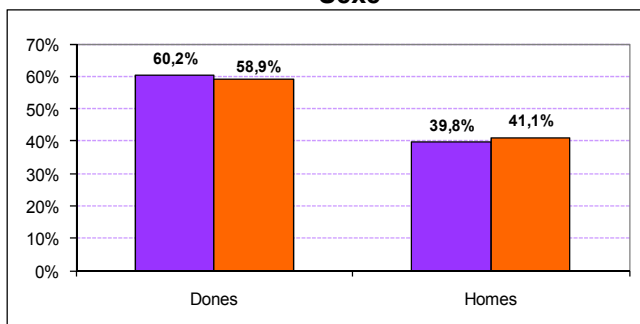
### GF1

GF	Descripció GF	Enquestes	%
1	HOSPITALS GENERALS BÀSICS AÏLLATS I COMPLEMENTARIS	699	14,93%
	Catalunya	4683	100%

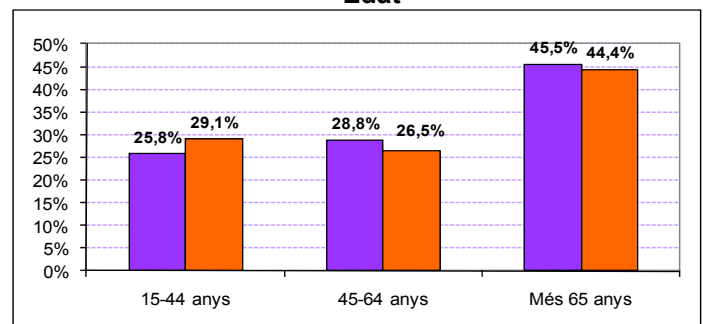
### Distribució percentual del nombre de casos a la mostra de la regió, segons sexe, edat, salut percebuda i nivell d'estudis



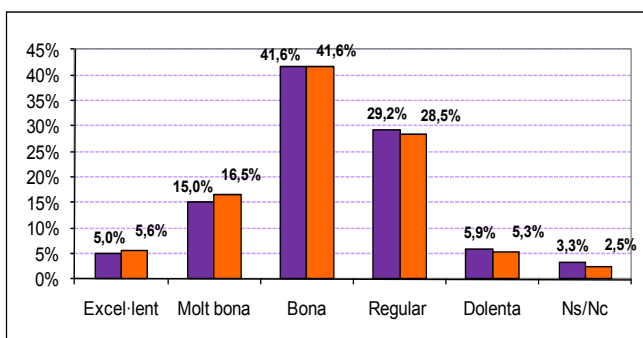
#### Sexe



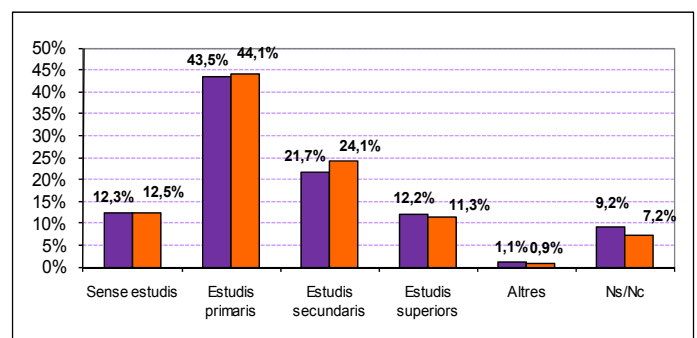
#### Edat



#### Salut percebuda



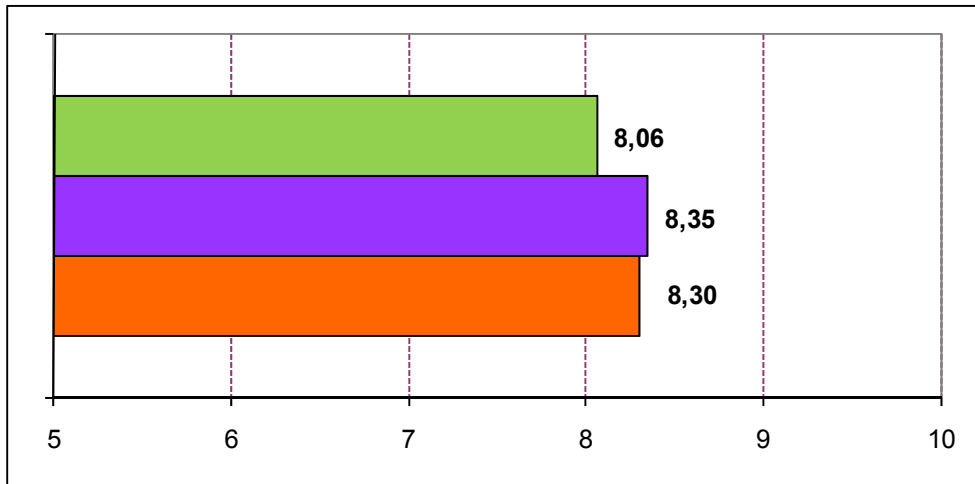
#### Nivell d'estudis



## I. Anàlisi de Satisfacció Global

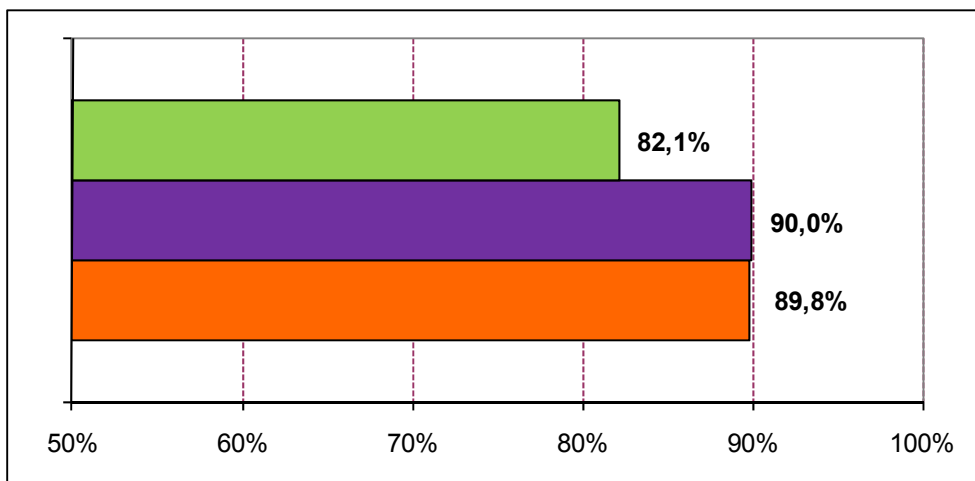


**Figura 1**  
Grau de satisfacció



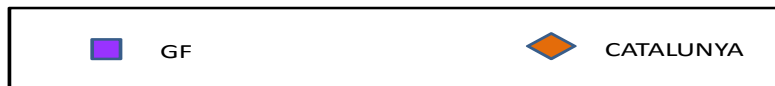
Nota: Dades de la pregunta 101 (Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut)

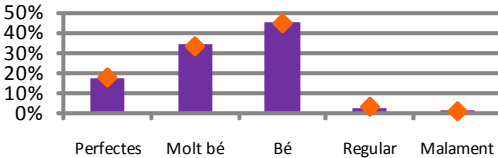
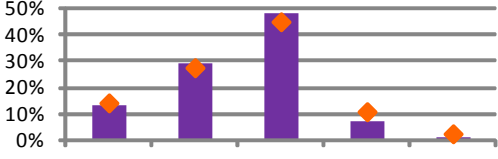
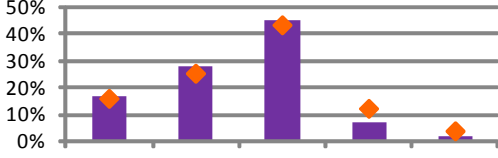
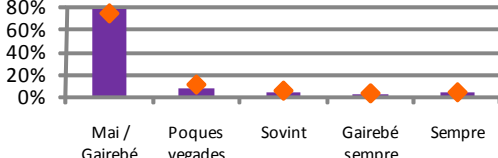
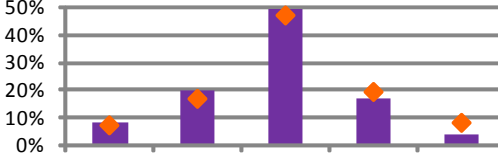
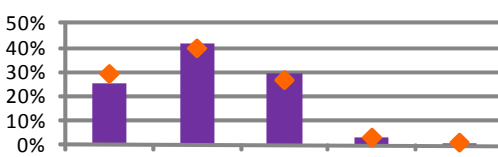
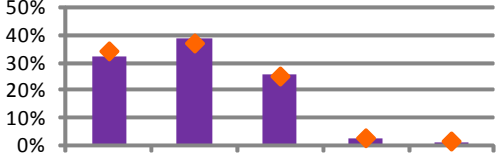
**Figura 2**  
Tornaria al centre (%)



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=639 NS/NC=7	Perfectes	17,1%	
	Molt bé	34,1%	
	Bé	45,2%	
	Regular	2,35%	
	Malament	1,25%	
P2 Valori la comoditat de l'habitació? N=696 NS/NC=3	Perfecta	13,4%	
	Molt bé	29,3%	
	Bé	48,4%	
	Regular	7,5%	
P3 Què li va semblar la tranquil·litat per descansar a la nit? N=688 NS/NC=11	Perfecta	17,0%	
	Molt bé	28,1%	
	Bé	45,5%	
	Regular	7,3%	
	Malament	2,2%	
P4 Va tenir problemes per compartir habitació amb un altre pacient? N=500 NS/NC=9	Mai / Gairebé mai	80,6%	
	Poques vegades	7,6%	
	Sovint	4,4%	
	Gairebé sempre	3,2%	
	Sempre	4,2%	
P5 Què li va semblar el menjar de l'hospital? N=657 NS/NC=42	Perfecte	8,4%	
	Molt bé	19,8%	
	Bé	51,0%	
	Regular	16,9%	
	Malament	4,0%	
P6 Com valora el tracte personal de les infermeres? N=698 NS/NC=1	Perfecte	25,1%	
	Molt bé	41,4%	
	Bé	29,8%	
	Regular	3,0%	
	Malament	0,7%	
P7 Com valora el tracte personal del metge? N=696 NS/NC=3	Perfecte	32,0%	
	Molt bé	38,8%	
	Bé	25,6%	
	Regular	2,3%	
	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P8 Què opina del temps que li dedica el metge ? N=696 NS/NC=3	Perfecte	15,7%	
	Molt bé	29,0%	
	Bé	46,4%	
	Regular	7,6%	
	Malament	1,3%	
P9 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació ? N=625 NS/NC=1	Perfecta	29,3%	
	Molt bé	29,4%	
	Bé	36,8%	
	Regular	3,4%	
	Malament	1,1%	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre la seva malaltia ? N=58 NS/NC=1	Perfecta	17,2%	
	Molt bé	34,5%	
	Bé	43,1%	
	Regular	3,4%	
	Malament	1,7%	
P11 Li van donar informació sobre les proves ? N=615 NS/NC=2	Sempre	75,3%	
	Gairebé sempre	10,2%	
	Sovint	6,5%	
	Poques vegades	3,3%	
	Mai / Gairebé mai	4,7%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li donaven ? N=688 NS/NC=11	Perfecte	24,4%	
	Molt bé	34,0%	
	Bé	35,5%	
	Regular	4,7%	
	Malament	1,5%	
P13 Té tota la informació que necessita? N=694 NS/NC=5	Sí, sempre	79,3%	
	Si, de vegades	11,1%	
	No	9,7%	
P14 Predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? N=692 NS/NC=7	Perfecta	18,5%	
	Molt bé	32,7%	
	Bé	42,2%	
	Regular	4,9%	
	Malament	1,7%	
P15 Els diferents professionals li donaven informació contradictòria? N=691 NS/NC=8	Mai / Gairebé mai	86,4%	
	Poques vegades	4,3%	
	Sovint	2,6%	
	Gairebé sempre	1,6%	
	Sempre	5,1%	
P16 Li ajudaven a controlar o millorar el dolor? N=555 NS/NC=1	Sempre	78,9%	
	Gairebé sempre	10,8%	
	Sovint	5,2%	
	Poques vegades	3,4%	
	Mai / Gairebé mai	1,6%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? N=698 NS/NC=1	Sempre	80,7%	
	Gairebé sempre	10,2%	
	Sovint	6,2%	
	Poques vegades	1,9%	
	Mai / Gairebé mai	1,1%	
P18 Com valora el respecte a la seva intimitat? N=678 NS/NC=21	Perfecte	25,2%	
	Molt bé	31,1%	
	Bé	40,0%	
	Regular	2,8%	
	Malament	0,9%	
P19 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li preocupa del seu problema de salut? N=693 NS/NC=6	Perfecte	21,5%	
	Molt bona	34,5%	
	Bona	37,8%	
	Regular	5,1%	
	Dolenta	1,2%	
P20 Els metges i les infermeres parlaven davant seu com si no hi fos? N=682 NS/NC=17	Mai / Gairebé mai	75,4%	
	Poques vegades	12,5%	
	Sovint	4,5%	
	Gairebé sempre	2,2%	
	Sempre	5,4%	
P21 Els seus familiars van tenir la informació necessària? N=677 NS/NC=1	Sempre	77,3%	
	Gairebé sempre	9,6%	
	Sovint	7,1%	
	Poques vegades	4,0%	
	Mai / Gairebé mai	2,1%	
P22 Si havia de prendre medicació, què li semblen les explicacions que li van donar? N=626 NS/NC=5	Perfectes	30,0%	
	Molt bé	30,4%	
	Bé	34,8%	
	Regular	2,9%	
	Malament	1,9%	
P23 Com li van explicar les coses que havia de vigilar quan fos a casa? N=654 NS/NC=10	Perfectes	28,0%	
	Molt bé	32,7%	
	Bé	34,6%	
	Regular	3,5%	
	Malament	1,2%	
P24 Com valora el temps que va ser a la llista d'espera fins al seu ingrés? N=337 NS/NC=3	Molt curt	12,2%	
	Curt	26,1%	
	Normal	39,8%	
	Llarg	13,6%	
	Molt Llarg	8,3%	
P101 Grau de satisfacció global N=699	DS=+/- 1,70	8,35	
P102 Si pogués escollir tornaria a venir a aquest hospital? N=697 NS/NC=2	Sí	90,0%	
	No n'estic segur	6,6%	
	No	3,4%	

### III. Indicador Positiu

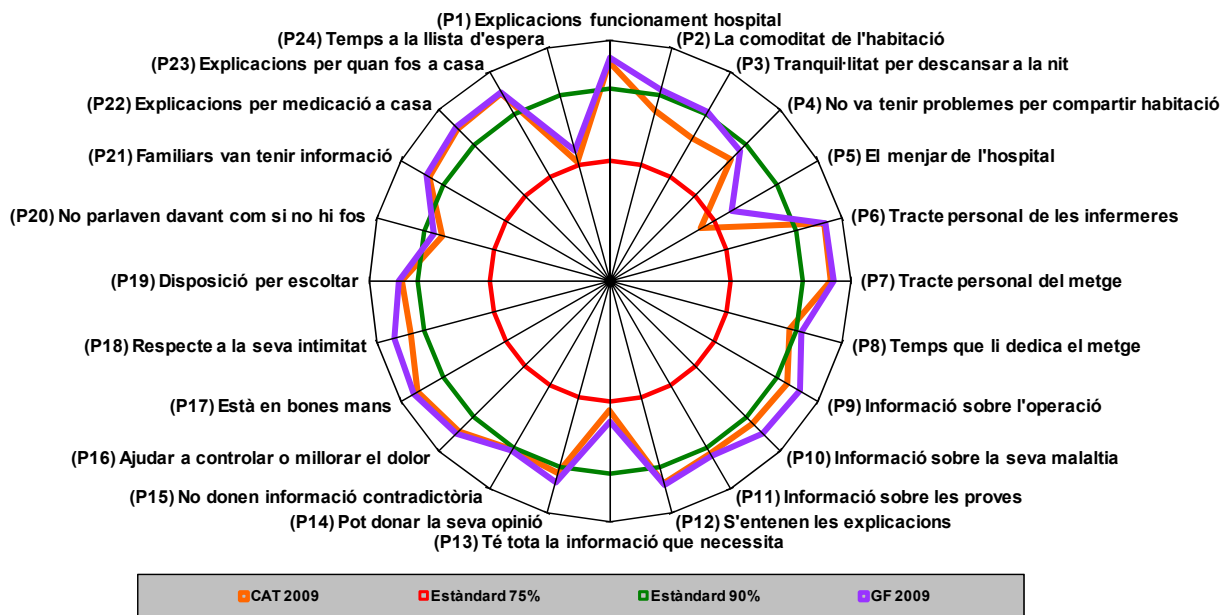
Preguntes	GF 2006	GF 2009	CAT 2009
(P1) Explicacions funcionament hospital	93,5%	96,4%	95,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	84,1%	91,1%	86,6%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	84,7%	90,6%	84,3%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	71,9%	88,2%	85,7%
(P5) El menjar de l'hospital	78,3%	79,1%	71,9%
(P6) Tracte personal de les infermeres	96,6%	96,3%	96,2%
(P7) Tracte personal del metge	95,4%	96,4%	96,0%
(P8) Temps que li dedica el metge	85,8%	91,1%	88,8%
(P9) Informació sobre l'operació	87,0%	95,5%	92,7%
(P10) Informació sobre la seva malaltia	81,5%	94,8%	92,0%
(P11) Informació sobre les proves	88,8%	92,0%	91,6%
(P12) S'entenen les explicacions	91,5%	93,9%	93,5%
(P13) Té tota la informació que necessita	63,5%	79,3%	76,9%
(P14) Pot donar la seva opinió	91,4%	93,4%	91,3%
(P15) No donen informació contradictòria	77,1%	90,7%	90,4%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,2%	95,0%	94,2%
(P17) Està en bones mans	96,9%	97,0%	96,0%
(P18) Respecte a la seva intimitat	95,2%	96,3%	92,7%
(P19) Disposició per escoltar	95,0%	93,8%	93,1%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	83,2%	87,8%	85,9%
(P21) Familiars van tenir informació	96,2%	93,9%	93,2%
(P22) Explicacions per medicació a casa	95,0%	95,2%	94,6%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	96,5%	95,3%	94,9%
(P24) Temps a la llista d'espera	69,8%	78,0%	75,6%

Nota:

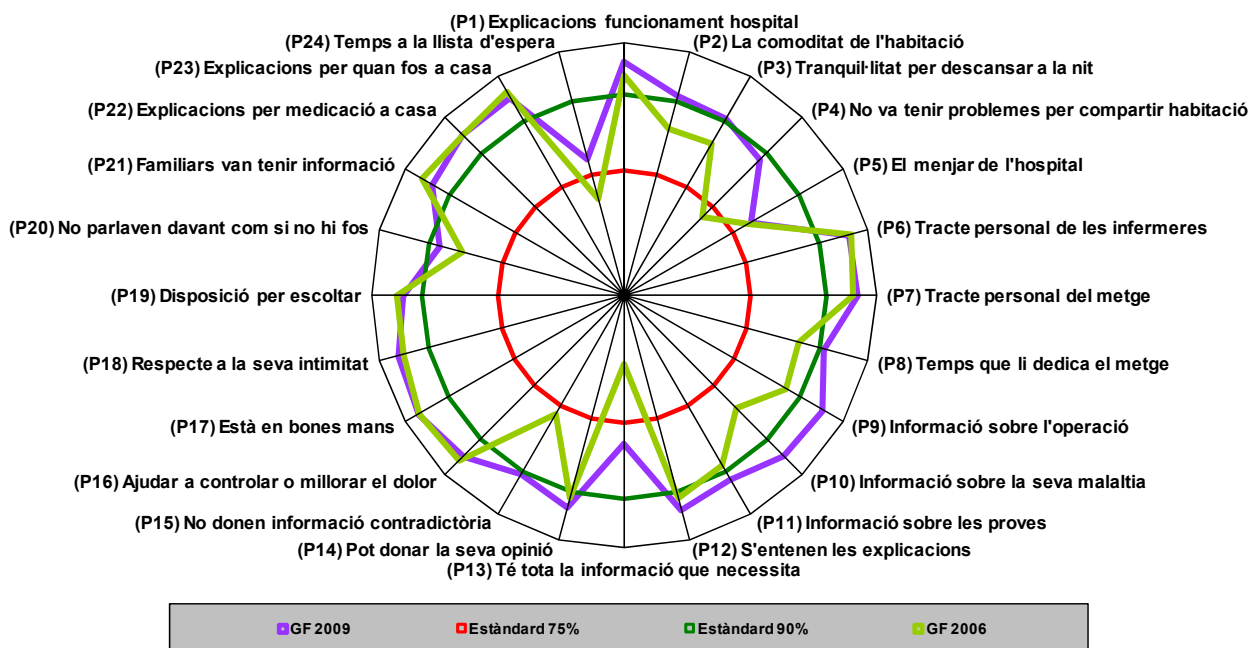
■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya l'any 2009 (augment).

■ 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 <sup>1</sup>



### Indicador Positiu GF 2009 Vs GF 2006



<sup>1</sup> 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 0668	UP 0678	UP 0723	UP 0732	UP 0737	UP 0740	UP 0748	UP 0834	UP 1346
(P1) Explicacions funcionament hospital	95,4%	98,7%	98,6%	100,0%	93,5%	98,7%	92,3%	93,5%	98,3%	93,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	86,6%	98,7%	96,3%	93,8%	83,8%	94,0%	86,1%	90,0%	82,3%	92,4%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	84,3%	96,2%	97,4%	84,8%	82,3%	90,4%	81,9%	93,8%	93,5%	94,9%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	85,7%	90,3%	92,1%	87,9%	85,2%	82,5%	94,3%	85,9%	87,0%	90,6%
(P5) El menjar de l'hospital	71,9%	77,6%	88,6%	88,8%	72,7%	76,3%	73,9%	82,7%	79,3%	72,2%
(P6) Tracte personal de les infermeres	96,2%	96,3%	96,3%	97,5%	93,8%	98,8%	91,7%	96,3%	98,4%	97,5%
(P7) Tracte personal del metge	96,0%	98,7%	98,7%	96,3%	96,3%	98,8%	91,7%	95,0%	93,7%	97,5%
(P8) Temps que li dedica el metge	88,8%	95,0%	91,1%	88,9%	92,5%	96,4%	87,3%	91,3%	88,9%	87,3%
(P9) Informació sobre l'operació	92,7%	96,2%	96,1%	93,4%	95,7%	97,3%	95,1%	94,4%	94,7%	96,1%
(P10) Informació sobre la seva malaltia	92,0%	100,0%	100,0%	94,4%	100,0%	100,0%	87,5%	85,7%	100,0%	100,0%
(P11) Informació sobre les proves	91,6%	95,4%	92,3%	89,3%	90,1%	97,3%	86,2%	91,7%	91,2%	94,4%
(P12) S'entenen les explicacions	93,5%	94,7%	97,4%	90,1%	98,7%	94,0%	84,5%	93,6%	95,2%	96,2%
(P13) Té tota la informació que necessita	76,9%	85,0%	80,0%	71,3%	77,5%	73,2%	74,6%	78,2%	90,5%	85,0%
(P14) Pot donar la seva opinió	91,3%	94,9%	93,7%	90,0%	92,4%	96,4%	91,7%	93,7%	92,1%	94,9%
(P15) No donen informació contradictòria	90,4%	95,0%	96,2%	88,9%	88,8%	82,9%	90,1%	91,1%	90,5%	93,5%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,2%	93,1%	93,4%	95,2%	96,8%	96,9%	90,3%	95,8%	98,0%	95,1%
(P17) Està en bones mans	96,0%	97,5%	100,0%	93,8%	98,8%	97,6%	93,1%	96,3%	98,4%	97,5%
(P18) Respecte a la seva intimitat	92,7%	97,4%	97,3%	94,9%	95,0%	97,6%	95,8%	94,9%	98,4%	96,0%
(P19) Disposició per escoltar	93,1%	97,5%	92,4%	91,4%	93,8%	92,8%	91,4%	93,7%	96,8%	94,9%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	85,9%	87,3%	92,2%	82,7%	77,9%	78,3%	95,6%	94,7%	93,7%	91,0%
(P21) Familiars van tenir informació	93,2%	93,5%	96,1%	93,6%	92,3%	93,9%	91,3%	93,5%	96,7%	94,9%
(P22) Explicacions per medicació a casa	94,6%	92,9%	98,7%	94,5%	95,6%	97,4%	88,7%	98,6%	96,6%	93,0%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	94,9%	92,2%	98,7%	96,1%	97,2%	96,2%	95,1%	93,6%	96,7%	92,0%
(P24) Temps a la llista d'espera	75,6%	69,6%	83,6%	71,4%	85,7%	76,9%	88,2%	75,0%	83,3%	74,1%
(P101) Satisfacció global	8,30	8,54	8,38	8,72	8,23	8,30	7,96	8,46	8,51	8,06
(P102) Fidelitat	89,8%	88,6%	88,8%	92,6%	88,6%	94,0%	83,3%	95,0%	90,5%	87,5%

Nota: les diferències estadísticament significatives en relació a Catalunya estan assenyalades en verd les positives i en vermell les negatives. Les zones ombrejades només tenen caràcter informatiu i no es poden comparar amb els resultats de Catalunya ja que la mostra no arriba al mínim exigít.

**ORDENACIÓ**

	Ordre 2006	Ordre 2009	UP	Nom centre	RS	GTS	GF	Satisfacció	Fidelitat	ítems >90%
<b>29</b>	33	4	723	Hospital Campdevàrol	GIRONA	RIPOLLÈS	1	8,72	92,6%	15
<b>31</b>	44	13	668	Clinica Girona, S.L.	GIRONA	GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INTERIOR	1	8,54	88,6%	20
<b>22</b>	37	15	748	Hospital Comarcal del Pallars	ALT PIRINEU I ARAN	PALLARS JUSSÀ-SOBIRÀ	1	8,46	95,0%	19
<b>10</b>	28	18	678	Clínica Salus Informorum	GIRONA	GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INTERIOR	1	8,38	88,8%	21
<b>-8</b>	22	30	737	Hospital Comarcal Móra D'Ebre	TERRES DE L'EBRE	ALTEBRAT	1	8,30	94,0%	19
<b>20</b>	56	36	732	Fundació Sant Hospital	ALT PIRINEU I ARAN	ALT URGELL	1	8,23	88,6%	16
<b>-5</b>	41	46	1346	Centre MQ Reus S.A.	TARRAGONA	BAIX CAMP	1	8,06	87,5%	20

**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. Clínica 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 Vallès	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	