



REO núm: 923
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

Satisfacció dels assegurats del CatSalut amb l'atenció hospitalària amb internament. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT D'AGUTS

RESULTATS 2018



Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana

JUSTIFICACIÓ

- El pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut (2004-2020) sobre la percepció de qualitat i satisfacció amb els serveis proveïts per el sistema nacional de salut de Catalunya ha permès l'estudi de prop de 20 línies de prestacions de serveis sanitaris del sistema de salut de Catalunya.
- El present estudi té com objectiu l'anàlisi i la mesura de l'experiència, satisfacció i qualitat percebuda que els usuaris de Catalunya tenen respecte l'atenció hospitalària amb internament d'aguts, línia assistencial ja analitzada els anys 2003, 2006, 2009, 2012 i 2015.
- L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resultant importants per el pacient, de vegades comunes a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

FITXA TÈCNICA – ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT D'AGUTS



Nivell de confiança: 95%
Grandària de la mostra: 4.517 individus.
Marge d'error: error màxim de $\pm 1\%$ per al global Catalunya
Proporció esperada: 0,89

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** persones amb 16 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat proporcionalment registres d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades d'Hospitalització (CMBDH) de forma aleatòria dels anys 2017 i 2018 per cada centre. Es van seleccionar un total de 18.997 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 24 d'octubre al 20 de novembre de 2018.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Qüestionari d'atenció hospitalària: Hospitalització d'aguts	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió Sanitària • UP 	55 amb 80 o més enquestes. 2 amb menys de 80 enquestes.	80	4.517

OBJECTIUS

GENERAL

Conèixer l'opinió i experiència sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia d'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT D'AGUTS

ESPECÍFICS

- **Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i per cada hospital (UP).**
- **Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció dels hospitals respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, per hospitals (UP).**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2018 amb els obtinguts l'any 2015.**

METODOLOGÍA

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Revisió del qüestionari**
- **Validació pre estudi**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**

VARIACIÓ DEL QÜESTIONARI 2015 – 2018 (1 de 2)

- El qüestionari d'atenció hospitalària amb internament ha sigut modificat envers l'any 2015 i 2012. Aquestes modificacions, les quals es duen a terme periòdicament transcorreguts tres edicions de l'estudi PLAENSA per una línia o servei concret, responen a les necessitats d'adaptar els qüestionaris per adaptar-lo a les noves preferències dels usuaris.
- Durant l'any 2018, s'han dut a terme **1 revisió bibliogràfica, 1 reunió amb experts i 2 grups focals amb pacients de diverses regions sanitàries** (Consorti Sanitari de Barcelona i Camp de Tarragona).
- Com a resultat d'aquestes tècniques d'investigació qualitativa, s'han fet **4 modificacions**:
 - **Eliminació** de 3 preguntes del qüestionari d'Atenció Hospitalària 2012 – 2015.
 - **Introducció** d'una pregunta de nova creació (P13)
 - **Reordenació** dels ítems del qüestionari.
- Totes les modificacions han sigut acceptades en base als resultats de la validació del qüestionari en base a 500 casos.

VARIACIÓ DEL QÜESTIONARI 2015 – 2018 (2 de 2)

Qüestionari 2015
FILTRE: VA INGRESSAR PER URGÈNCIES O TENIA EL DIA D'INGRÉS PROGRAMAT AMB ANTELACIÓ
P1. Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés
P 2. Un cop a l'habitació, què li va semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital
P 3. Valori en general la comoditat de l'habitació
P 4. Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit
P 5. Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient
P 6. 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
P 7. Com valora el tracte personal , amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres
P 8. Com valora el tracte personal , amabilitat, que tenien amb vostè els metges
P 9. Com valora el tracte personal , l'amabilitat, del personal del servei d'admissions
FILTRE: El van operar mentre estava a l'hospital?
P 10. Com valora la informació que li van donar sobre l' operació que li van fer
P 11. Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia
P 12. Com valora la informació que li van donar sobre les proves
P 13. 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
P 14. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?
P 15. Li van demanar el consentiment informat (<i>permís, la firma...</i>), abans de fer-li l'operació o les proves
P 16. Va tenir la sensació d'estar en bones mans
P 17. La informació que li van donar els diferents professionals* sobre el seu problema de salut era coherent
P 18. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat
P 19. Quan tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor
P 20. Els seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?
P 21. Quan va marxar de l'hospital, va entendre (<i>vostè o la seva família</i>) tot el que havia de fer?
P 22. En general, com valora el funcionament de l'hospital



Qüestionari 2018
FILTRE: VA INGRESSAR PER URGÈNCIES O TENIA EL DIA D'INGRÉS PROGRAMAT AMB ANTELACIÓ
P1. Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés
P 2. Un cop a l'habitació, què li va semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital
P 3. Valori en general la comoditat de l'habitació
P 4. Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit
P 5. Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient
P 6. 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
P 7. Com valora el tracte personal , amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres
P 8. Com valora el tracte personal , amabilitat, que tenien amb vostè els metges
P 9. Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia
P 10. Com valora la informació que li van donar sobre les proves
P 11. Li van demanar el consentiment informat (<i>permís, la firma...</i>), abans de fer-li l'operació o les proves
FILTRE: EL VAN OPERAR MENTRE ESTAVA A L'HOSPITAL?
P 12. Com valora la informació que li van donar sobre l' operació que li van fer
P 13. Li van demanar el consentiment informat (<i>permís, la firma...</i>), abans de fer-li l'operació?
P 14. 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
P 15. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?
P 16. Va tenir la sensació d'estar en bones mans
P 17. La informació que li van donar els diferents professionals* sobre el seu problema de salut era coherent
P 18. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat
P 19. Quan tenia dolor , creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor
P 20. Quan va marxar de l'hospital, va entendre (<i>vostè o la seva família</i>) tot el que havia de fer?

28 preguntes

*Qüestionari validat l'any 2018

20 preguntes validades*

2 preguntes filtres

2 Preguntes de fidelitat i satisfacció

4 variables sociodemogràfiques
edat
gènere
nivells d'estudis
salut percebuda

- **Estructura:**

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la línia de AP + pregunta no validada que s'ha considerat d'interès

- **Escales de valoració:**

- Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
- Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (1 de 2)

Anàlisi factorial: anàlisi realitzada a partir de 500 casos

Factor	Descripció	Variabls incloses	Alfa de Cronbach
F1	Tracte i Comunicació	P10, P9, P14, P8, P15, P20, P2, P7, P18	0,882
F2	Atenció i professionalitat	P17, P16, P19	0,733
F3	Entorn	P3, P4	0,603
F4	Consentiment informat	P11	1
F5	Alimentació	P6	1

Variància explicada: 62,245%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (2 de 2)

Rotated Component Matrix*

	Component				
	1	2	3	4	5
P 10. Com valora la informació que li van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)? (Per exemple, si li van explicar per què li feien, quan li farien...)	.767	.138	.084	-.132	.027
P 9. Què li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	.740	.279	-.006	.040	-.139
P 14. 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?	.726	.199	.193	.058	.214
P 8. Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	.726	.230	.072	.037	-.209
P 15. Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	.714	.225	.061	-.125	.036
P 20. Quan va marxar de l'hospital, va entendre'l vostè o la seva família tot el que havia de fer? (on havia d'anar, quan o com s'havia de prendre els medicaments...)	.668	.035	.046	-.064	.014
P 2. Un cop a l'habilitació, que li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? (Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.)	.617	.156	.344	.005	.086
P 7. Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	.575	.178	.144	.080	-.503
P 18. Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat? (Per exemple: quan el rentaven o curaven).	.496	-.026	.352	.398	-.208
P 17. La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent? (era coincident entre ells)	.284	.773	-.066	-.048	-.193
P 16. Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	.363	.735	-.019	.098	-.079
P 19. Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	-.105	.627	.253	.132	-.168
P 3. Valori en general la comoditat de l'habilitació. (Per exemple, el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure's, etc.)	.318	-.029	.689	-.070	.132
P 4. Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit? (sorolls, llums, canvis de torn, que el despertessin per donar-li la medicació, etc.)	.262	-.009	.672	.257	.101
P 5. Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	.223	-.204	-.666	.251	.000
P 11. Li van demanar el consentiment informat (permís, la firma...) abans de fer-li l'operació o les proves?	.015	.139	-.079	.874	.118
P 6. De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenir en compte això, que li va semblar el menjar de l'hospital?	-.186	.010	.254	.137	.754

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 8 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,737	33,745	33,745	5,737	33,745	33,745	4,613	27,137	27,137
2	1,603	9,427	43,172	1,603	9,427	43,172	1,893	11,135	38,272
3	1,195	7,029	50,201	1,195	7,029	50,201	1,827	10,746	49,018
4	1,110	6,530	56,730	1,110	6,530	56,730	1,153	6,781	55,799
5	.938	5,515	62,245	.938	5,515	62,245	1,096	6,447	62,245
6	.872	5,127	67,373						
7	.761	4,475	71,847						
8	.715	4,207	76,054						
9	.661	3,890	79,944						
10	.605	3,559	83,503						
11	.552	3,245	86,747						
12	.469	2,760	89,507						
13	.437	2,571	92,079						
14	.397	2,335	94,413						
15	.342	2,012	96,425						
16	.315	1,852	98,277						
17	.293	1,723	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA

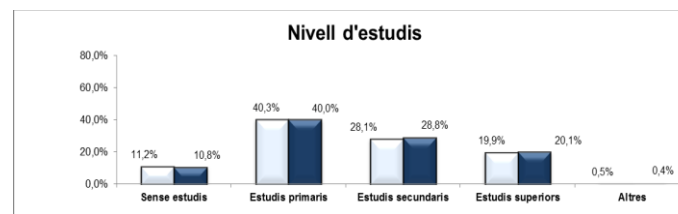
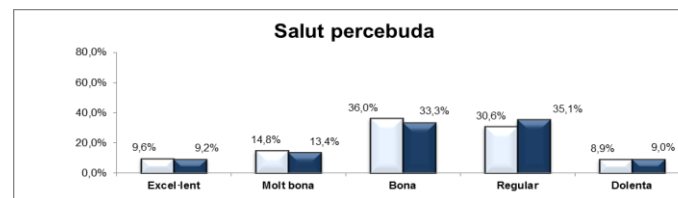
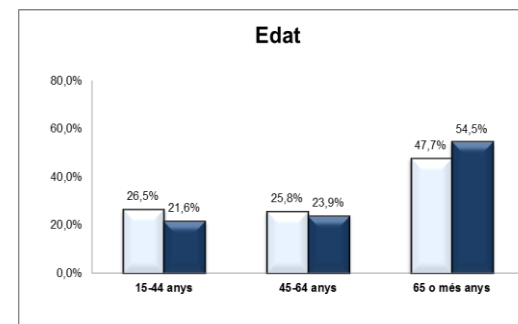
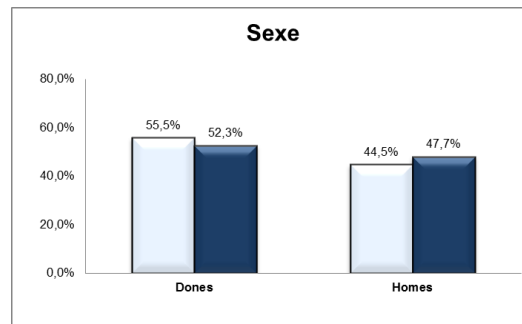
Catalunya 2015

Nombre
d'enquestes

4.691

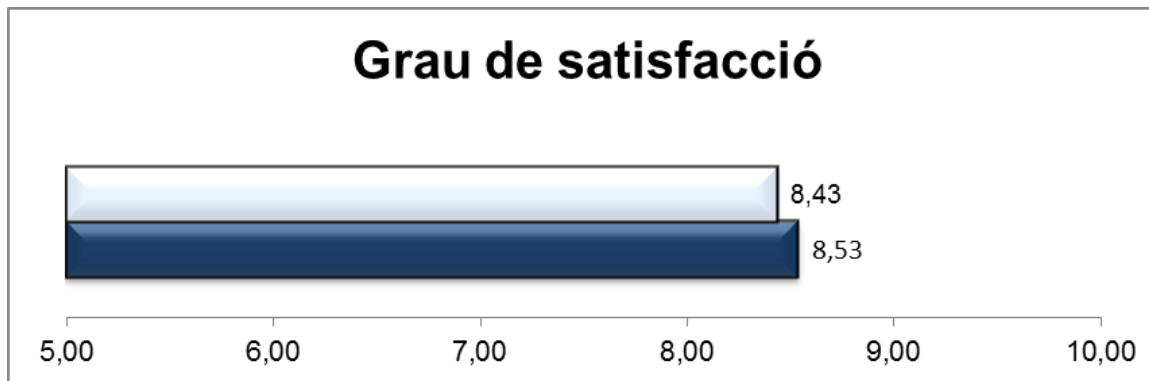
Catalunya 2018

4.517



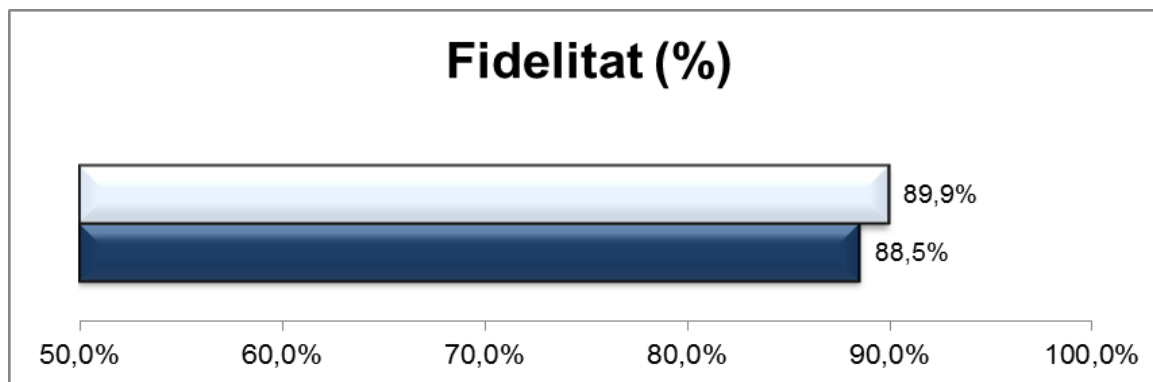
RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

P 101 *I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut:*



Catalunya 2015

P102. *Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix hospital?*



Catalunya 2018

RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (I)

Àrees de
classificació

Descripció de cada àrea de classificació de preguntes

Excel·lència

Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats

Estàndard

Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives

Millora

Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

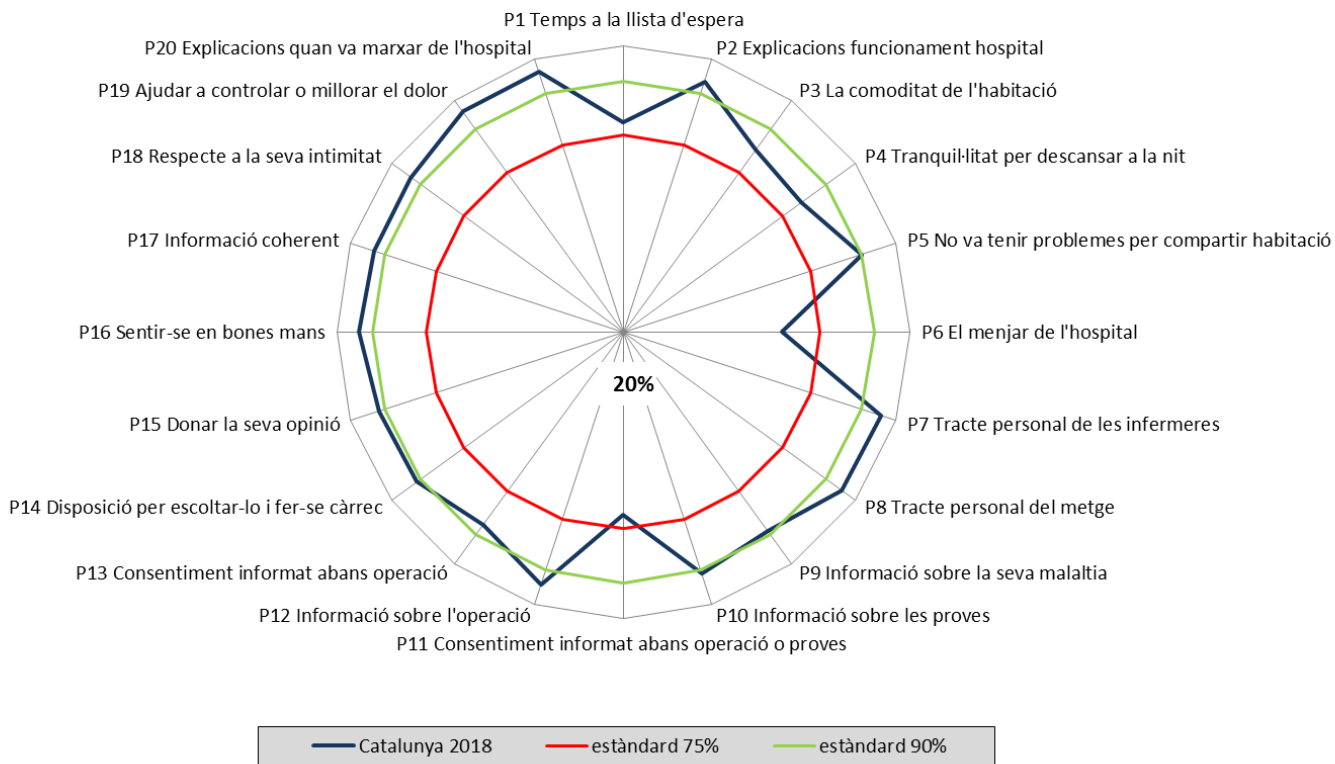
RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (II)



Pregunta resumida	2015	2018
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	96,4%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,2%	96,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,6%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	96,1%	95,3%
P12 Informació sobre l'operació	92,7%	94,2%
P16 Sentir-se en bones mans	95,3%	93,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	93,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,1%	93,3%
P17 Informació coherent	93,9%	93,2%
P15 Donar la seva opinió	91,4%	91,5%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	90,8%	91,2%
P10 Informació sobre les proves	93,5%	90,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,2%	89,9%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,5%	88,7%
P13 Consentiment informat abans operació	-	86,6%
P3 La comoditat de l'habitació	86,9%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	84,5%	81,5%
P1 Temps a la llista d'espera	75,8%	78,6%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,5%	71,2%
P6 El menjar de l'hospital	67,8%	64,3%

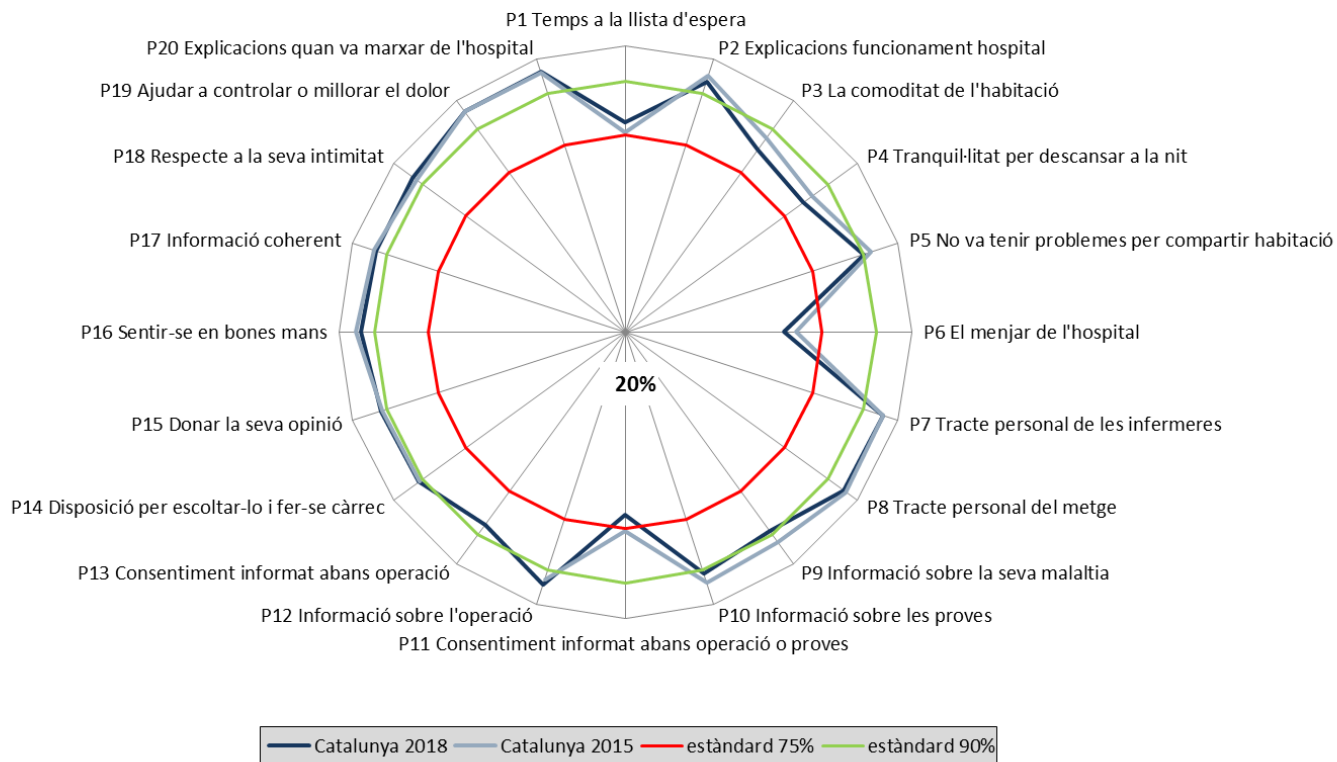
RESULTATS GLOBAIS CATALUNYA (III)

Catalunya 2018



RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (IV)

Catalunya 2015 vs. 2018



RESULTATS GLOBALS CATALUNYA (V)

Pregunta resumida	Catalunya 2015	Catalunya 2018
P1 Temps a la llista d'espera	75,8%	78,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	86,9%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	84,5%	81,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,2%	89,9%
P6 El menjar de l'hospital	67,8%	64,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,6%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	96,1%	95,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,5%	88,7%
P10 Informació sobre les proves	93,5%	90,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,5%	71,2%
P12 Informació sobre l'operació	92,7%	94,2%
P13 Consentiment informat abans operació	-	86,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	90,8%	91,2%
P15 Donar la seva opinió	91,4%	91,5%
P16 Sentir-se en bones mans	95,3%	93,8%
P17 Informació coherent	93,9%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,1%	93,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,2%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,43	8,53
P102 Continuaria venint?	89,9%	88,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) Catalunya 2018 en relació amb Catalunya 2015

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) Catalunya 2018 en relació amb Catalunya 2015

ALT PIRINEU I ARAN. RESULTATS PER UP

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 707 - Espitau Val d'Aran (N=80)	UP 732 - Fundació Sant Hospital (N=80)	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars (N=80)	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	90,0%	93,3%	100,0%	90,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	92,1%	96,2%	96,3%	97,4%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	91,3%	72,5%	91,1%	95,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	85,9%	82,3%	91,3%	94,9%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	95,2%	91,7%	94,0%	93,8%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	71,8%	65,4%	90,5%	58,2%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	92,4%	98,8%	97,5%	97,5%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	96,3%	95,0%	97,5%	97,5%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	97,4%	80,8%	91,0%	93,5%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	91,1%	94,8%	93,7%	93,4%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	68,8%	66,3%	69,6%	71,8%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	97,6%	100,0%	86,7%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	83,3%	83,3%	90,0%	84,2%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	93,6%	91,3%	93,7%	93,8%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	93,7%	89,9%	95,0%	92,5%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	96,1%	88,6%	89,2%	94,9%
P17 Informació coherent	93,2%	98,6%	92,0%	91,9%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	94,9%	96,2%	94,8%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	96,1%	95,8%	98,6%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	97,5%	97,4%	98,7%	96,2%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,76	7,98	8,80	8,56
P102 Continuaria venint?	88,5%	87,2%	82,5%	87,5%	88,8%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

LLEIDA. RESULTATS PER UP

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 1 - H.U. Arnau de Vilanova (N=80)	UP 771 - Hospital Santa Maria (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	77,8%	75,4%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	92,3%	97,5%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	65,0%	85,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	70,9%	94,9%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	77,1%	97,3%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	57,7%	63,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	98,8%	97,5%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	96,3%	98,8%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	85,7%	96,1%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	96,2%	93,6%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	70,5%	88,6%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	94,4%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	86,1%	93,9%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	96,3%	92,4%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	93,5%	96,1%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	97,3%	96,1%
P17 Informació coherent	93,2%	97,0%	98,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	92,3%	98,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	97,3%	98,4%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	94,9%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,51	8,80
P102 Continuaria venint?	88,5%	92,5%	92,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

CAMP DE TARRAGONA. RESULTATS PER UP

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 39 - H. U. Joan XXIII de Tarragona (N=80)	UP 763 - Sant Joan de Reus (N = 80)	UP 767 - Sant Pau i Santa Tecla (N = 80)	UP 826 - Pius Hospital de Valls (N = 80)	UP 4373 - Hospital del Vendrell (N = 80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	77,8%	68,0%	84,0%	92,9%	76,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	90,4%	96,1%	98,7%	92,2%	94,8%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	72,5%	96,3%	82,5%	73,8%	78,2%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	82,3%	85,0%	91,3%	79,5%	71,3%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	90,7%	100,0%	91,2%	86,7%	85,7%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	72,2%	56,4%	63,8%	51,9%	55,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	93,8%	96,3%	98,8%	97,5%	96,3%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	93,8%	95,0%	92,5%	94,9%	96,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	81,8%	88,5%	91,1%	80,8%	83,3%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	87,3%	94,9%	93,6%	84,4%	85,9%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	62,0%	76,3%	78,8%	81,6%	66,3%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	94,9%	93,3%	97,6%	91,1%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	79,5%	82,6%	92,9%	89,1%	90,9%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	92,4%	91,1%	94,9%	88,8%	91,3%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	93,5%	91,3%	90,8%	88,8%	89,6%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	94,9%	93,4%	93,4%	89,7%	94,8%
P17 Informació coherent	93,2%	93,5%	94,7%	92,0%	93,2%	94,5%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	91,0%	96,2%	96,1%	91,1%	93,5%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	96,1%	94,7%	95,7%	94,3%	97,3%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	98,7%	95,0%	97,5%	97,5%	96,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,41	8,49	8,76	8,39	8,40
P102 Continuaria venint?	88,5%	88,8%	89,9%	91,1%	82,3%	87,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

TERRES DE L'EBRE. RESULTATS PER UP

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 86 - Hospital Verge de la Cinta de Tortosa (N=80)	UP 737 - Hospital Comarcal de Mora d'Ebre (N=80)	UP 975 - Hospital Comarcal d'Ampostà (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	74,1%	82,6%	80,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	94,8%	96,1%	97,5%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	80,0%	78,8%	92,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	78,8%	82,3%	87,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	91,8%	93,9%	93,9%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	66,3%	69,6%	64,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	93,8%	93,8%	98,8%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	96,2%	95,0%	96,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	88,5%	87,2%	89,7%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	88,6%	88,8%	90,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	77,6%	77,2%	67,5%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	97,3%	95,5%	88,0%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	81,6%	84,4%	84,3%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	93,8%	91,0%	91,1%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	90,9%	90,7%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	98,7%	91,9%	91,8%
P17 Informació coherent	93,2%	92,1%	94,3%	94,1%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	94,9%	89,9%	96,2%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	100,0%	97,1%	92,6%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	93,7%	97,4%	97,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,38	8,59	8,74
P102 Continuaria venint?	88,5%	88,6%	86,1%	91,3%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

GIRONA. RESULTATS PER UP (1/2)

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 100 - H. U. Doctor Josep Trueta de Girona (N=80)	UP 719 - Hospital Comarcal de Blanes (N=80)	UP 723 - Hospital de CampdevànoI (N=80)	UP 724 - Hospital de Figueres (N=80)	UP 739 - Hospital de Palamós (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	83,3%	60,0%	89,3%	66,7%	75,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	91,0%	94,4%	96,3%	97,4%	97,5%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	72,5%	74,0%	93,8%	93,8%	91,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	75,9%	68,8%	85,0%	78,8%	82,3%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	92,2%	89,0%	93,6%	89,4%	86,9%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	65,8%	61,0%	69,2%	78,8%	84,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	93,8%	90,0%	98,8%	96,2%	98,8%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	93,8%	95,0%	95,0%	93,8%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	89,9%	88,0%	92,4%	92,3%	92,2%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	91,0%	88,3%	93,7%	92,5%	93,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	73,8%	63,8%	65,4%	59,5%	73,4%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	91,1%	94,3%	100,0%	96,6%	95,2%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	91,1%	85,7%	77,1%	90,0%	92,9%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	87,5%	90,9%	93,6%	95,0%	95,0%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	94,7%	89,3%	93,7%	94,9%	94,9%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	93,5%	95,9%	93,1%	92,1%	98,7%
P17 Informació coherent	93,2%	97,4%	87,5%	93,2%	94,5%	95,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	92,4%	89,7%	96,2%	91,1%	97,5%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	97,3%	95,5%	98,6%	95,9%	98,6%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	94,9%	96,2%	96,2%	96,2%	94,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,45	8,23	8,76	8,89	8,91
P102 Continuaria venint?	88,5%	89,9%	87,5%	88,8%	89,9%	91,3%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

GIRONA. RESULTATS PER UP (2/2)

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 759 - Hospital Comarcal Sant Jaume de Calella (N=80)	UP 762 - Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa (N=80)	UP 770 - Hospital de Santa Caterina (N=80)	UP 2970 - ICO Girona (N=53)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	63,6%	88,0%	77,8%	83,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	92,3%	98,8%	97,4%	96,2%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	71,8%	95,0%	92,5%	90,6%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	79,7%	89,9%	86,3%	75,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	90,7%	98,3%	95,8%	93,2%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	44,9%	87,2%	78,5%	63,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	93,8%	98,8%	98,8%	96,2%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	96,3%	96,3%	97,5%	98,1%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	86,1%	91,1%	91,1%	90,4%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	90,9%	96,2%	88,0%	92,3%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	74,7%	71,3%	67,9%	75,0%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	97,0%	97,5%	91,7%	87,0%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	90,9%	87,5%	86,1%	91,3%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	87,5%	95,0%	94,9%	90,2%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	89,6%	92,4%	93,7%	92,3%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	93,5%	96,1%	97,4%	98,0%
P17 Informació coherent	93,2%	89,0%	92,9%	94,2%	95,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	91,0%	93,8%	97,4%	94,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	94,2%	98,6%	97,2%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	93,6%	100,0%	96,3%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,31	9,14	8,60	8,60
P102 Continuaria venint?	88,5%	79,7%	94,9%	90,0%	88,5%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

CATALUNYA CENTRAL. RESULTATS PER UP

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 634 - Centre Hospitalari (Althaia) (N=80)	UP 745 - H.U. i General de Vic (N=80)	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé (N=80)	UP 916 - Hospital d'Igualada del CSA (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	78,6%	75,0%	80,0%	86,7%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	94,9%	88,0%	98,7%	92,4%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	86,1%	78,8%	86,3%	88,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	80,0%	73,8%	88,8%	72,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	83,1%	89,5%	85,5%	84,1%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	68,8%	51,9%	62,8%	67,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	98,8%	96,2%	98,8%	96,3%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	98,7%	91,3%	95,0%	89,9%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	84,8%	91,0%	93,6%	84,4%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	94,9%	82,3%	93,6%	86,1%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	75,9%	61,3%	74,0%	61,0%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	90,3%	94,4%	97,3%	93,5%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	93,5%	91,7%	91,9%	81,3%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	92,4%	86,1%	96,2%	87,5%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	91,0%	89,9%	92,0%	83,5%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	96,2%	88,3%	96,1%	88,5%
P17 Informació coherent	93,2%	91,5%	91,7%	95,8%	86,5%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	96,1%	90,9%	96,2%	89,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	98,6%	97,3%	95,8%	93,2%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	95,0%	100,0%	97,5%	97,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,65	8,19	8,69	8,28
P102 Continuaria venint?	88,5%	91,3%	83,8%	90,0%	79,7%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

CSB. RESULTATS PER UP (1/2)

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 718 - Hospital Clínic i Provincial de Barcelona (N=80)	UP 726 - Hospital Dos de Maig (Barcelona) (N=80)	UP 746 - Hospital del Mar (N=80)	UP 769 - Hospital Sant Rafael (N=80)	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	75,0%	92,3%	91,7%	78,8%	77,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	94,9%	89,5%	86,1%	91,1%	89,3%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	80,0%	78,8%	69,6%	89,9%	87,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	86,3%	74,7%	73,8%	87,5%	78,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	93,9%	87,3%	81,3%	95,0%	81,1%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	74,4%	57,7%	59,7%	65,0%	62,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	96,3%	92,5%	94,9%	97,5%	93,8%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	95,0%	95,0%	93,7%	93,8%	97,5%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	92,3%	87,0%	91,1%	88,8%	88,8%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	92,2%	97,3%	88,5%	89,7%	93,5%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	84,4%	58,4%	68,4%	63,3%	77,6%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	95,9%	93,5%	92,0%	90,3%	92,7%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	82,4%	87,1%	84,3%	96,8%	87,8%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	91,3%	96,1%	88,6%	92,4%	91,3%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	91,0%	93,7%	91,1%	88,2%	93,8%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	97,4%	94,8%	97,4%	94,9%	93,6%
P17 Informació coherent	93,2%	98,7%	93,2%	97,3%	92,6%	93,5%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	96,1%	86,8%	82,9%	94,7%	93,6%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	98,8%	92,4%	95,8%	95,5%	94,2%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	96,2%	96,2%	93,8%	96,2%	97,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,85	8,34	8,29	8,89	8,78
P102 Continuaria venint?	88,5%	94,9%	82,5%	86,3%	88,5%	93,8%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

CSB. RESULTATS PER UP (2/2)

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 777 - Fundació Puigvert - IUNA (N=80)	UP 827 - Hospital Plató (N=80)	UP 833 - H. U. Sagrat Cor (N=80)	UP 6046 - H.U. Vall d'Hebron (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	74,1%	85,0%	71,9%	75,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	100,0%	90,4%	85,0%	93,3%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	83,8%	84,4%	82,5%	73,1%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	88,8%	85,0%	81,3%	77,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	91,5%	88,6%	89,1%	94,4%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	73,8%	56,3%	59,5%	61,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	100,0%	96,3%	90,0%	97,5%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	98,8%	96,3%	92,4%	91,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	91,3%	94,7%	84,4%	84,2%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	88,6%	93,6%	89,3%	92,2%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	80,0%	74,0%	65,4%	75,0%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	91,7%	97,8%	87,0%	97,4%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	83,3%	85,1%	87,2%	86,0%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	91,1%	96,3%	87,0%	89,7%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	89,7%	95,0%	93,5%	90,8%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	97,4%	97,4%	90,9%	96,3%
P17 Informació coherent	93,2%	96,1%	98,7%	91,4%	92,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	97,5%	96,2%	92,3%	90,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	100,0%	97,3%	94,2%	93,1%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	96,3%	97,4%	93,4%	94,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,73	8,60	8,16	8,51
P102 Continuaria venint?	88,5%	98,8%	91,1%	81,3%	95,0%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

BARCELONA ÀREA METROPOLITANA NORD. RESULTATS PER UP (1/2)

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 272 - H.U. Germans Trías i Pujol de Badalona (N=80)	UP 729 - Hospital Mútua de Terrassa (N=80)	UP 734 - Fundació Hospital de l'Esperit Sant (N=80)	UP 741 - Hospital de Sabadell (N=80)	UP 743 - Hospital de Sant Celoni (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	85,7%	55,6%	68,4%	72,7%	91,7%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	89,5%	96,1%	94,9%	98,7%	90,9%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	73,8%	82,3%	88,8%	84,6%	72,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	78,8%	78,8%	85,0%	87,2%	75,6%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	91,5%	81,1%	89,6%	90,1%	88,7%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	67,1%	62,3%	66,2%	52,6%	57,1%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	95,0%	98,8%	93,8%	97,5%	96,3%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	98,8%	96,3%	94,9%	98,8%	96,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	92,5%	87,0%	89,9%	87,3%	87,2%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	91,1%	91,0%	93,6%	91,3%	94,9%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	71,3%	66,3%	69,6%	67,1%	69,7%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	93,3%	92,1%	91,9%	97,7%	97,4%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	77,8%	84,6%	86,8%	91,1%	92,3%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	95,0%	91,3%	89,9%	91,0%	92,5%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	93,7%	89,9%	91,1%	91,0%	89,6%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	97,4%	94,9%	87,5%	97,5%	93,2%
P17 Informació coherent	93,2%	92,2%	90,4%	85,9%	98,6%	95,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	93,7%	95,9%	90,9%	93,6%	89,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	94,5%	97,3%	90,4%	95,9%	97,2%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	95,0%	98,8%	98,7%	97,5%	94,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,63	8,54	8,61	8,68	8,20
P102 Continuaria venint?	88,5%	92,5%	93,7%	81,0%	92,3%	80,3%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

BARCELONA ÀREA METROPOLITANA NORD

. RESULTATS PER UP (2/2)

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 744 - Hospital de Terrassa (N=80)	UP 750 - Hospital General de Granollers (N=80)	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona (N=80)	UP 908 - Hospital de Mollet (N=80)	UP 1425 - Hospital de Mataró (N=80)	UP 3536 - ICO Badalona (N=64)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	68,2%	77,8%	80,0%	77,8%	66,7%	90,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	94,9%	87,2%	94,7%	95,9%	89,7%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	77,2%	74,4%	83,5%	89,6%	83,8%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	81,0%	77,5%	82,5%	78,8%	79,7%	76,6%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	90,6%	94,2%	94,7%	98,3%	78,9%	91,2%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	51,3%	45,6%	55,7%	67,1%	62,5%	59,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	96,3%	92,3%	95,0%	95,0%	96,3%	96,9%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	92,4%	95,0%	89,9%	93,8%	91,3%	98,4%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	84,8%	85,7%	83,3%	94,9%	89,7%	95,2%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	83,8%	85,7%	88,3%	92,3%	86,3%	100,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	68,0%	65,0%	72,4%	62,8%	62,0%	88,9%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	89,2%	97,0%	96,8%	90,3%	97,4%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	78,4%	82,4%	80,6%	80,6%	77,5%	91,7%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	92,5%	83,3%	87,5%	87,3%	89,9%	98,4%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	91,0%	86,3%	85,5%	92,5%	92,5%	96,8%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	94,7%	90,0%	88,0%	97,3%	96,1%	96,8%
P17 Informació coherent	93,2%	95,7%	91,3%	87,5%	91,8%	93,2%	96,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	94,7%	89,2%	93,2%	94,7%	96,2%	87,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	95,8%	98,6%	92,6%	93,8%	96,0%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	92,4%	94,8%	97,4%	98,7%	92,5%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,29	8,06	8,41	8,34	8,33	8,89
P102 Continuaria venint?	88,5%	86,3%	84,8%	83,5%	88,6%	90,0%	95,3%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

BARCELONA ÀREA METROPOLITANA SUD

. RESULTATS PER UP (1/2)

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 146 - Hospital Sant Llorenç de Viladecans (N=80)	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge (N=80)	UP 725 - Hospital General de l'Hospitalet de Llobregat (N=80)	UP 742 - H.G. Parc Sanitari S. Joan Déu - S. Boi Ll. (N=80)	UP 754 - Fundació Hospital Residència Sant Camil (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	46,7%	48,4%	62,5%	57,1%	81,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	92,0%	86,7%	87,2%	91,0%	92,3%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	58,4%	65,8%	86,3%	91,3%	91,1%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	68,4%	66,3%	95,0%	79,7%	77,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	82,2%	82,2%	93,8%	86,2%	86,4%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	55,1%	43,6%	75,9%	64,5%	63,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	93,8%	93,8%	91,3%	93,8%	92,5%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	97,5%	91,3%	89,9%	97,5%	96,2%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	81,8%	84,2%	82,3%	90,7%	91,1%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	84,6%	78,2%	90,0%	87,2%	94,9%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	63,3%	72,5%	78,2%	75,6%	73,1%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	92,6%	88,4%	86,1%	96,4%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	78,6%	90,7%	89,5%	83,3%	87,1%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	82,3%	83,1%	87,3%	86,1%	93,7%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	89,3%	82,1%	89,7%	91,1%	93,7%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	85,1%	89,5%	90,9%	92,0%	93,6%
P17 Informació coherent	93,2%	87,1%	90,4%	87,5%	91,5%	93,3%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	84,4%	84,6%	93,3%	92,0%	93,5%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	93,3%	90,0%	94,7%	97,4%	95,7%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	94,7%	93,7%	97,5%	97,5%	97,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,23	8,18	8,50	8,44	8,61
P102 Continuaria venint?	88,5%	78,5%	88,8%	79,7%	89,7%	88,8%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

BARCELONA ÀREA METROPOLITANA SUD

. RESULTATS PER UP (2/2)

Pregunta Resumida	Catalunya 2018	UP 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell) (N=80)	UP 765 - Hospital Sant Joan de Déu (Esplúgues) (N=80)	UP 1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès (N=80)	UP 1063 - ICO Hospitalet de Llobregat (N=80)	UP 5994 - CSI. H. de l'Hospitalet - H. Moiés Broggi (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	78,6%	78,9%	85,0%	95,2%	97,4%	84,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,6%	87,3%	96,2%	94,7%	98,8%	88,0%
P3 La comoditat de l'habitació	82,8%	82,5%	91,3%	87,5%	86,3%	88,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	81,5%	75,0%	92,5%	87,5%	89,9%	82,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	90,4%	100,0%	93,4%	90,2%	94,6%
P6 El menjar de l'hospital	64,3%	53,8%	87,5%	77,2%	71,6%	62,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,8%	97,5%	95,0%	91,3%	100,0%	95,0%
P8 Tracte personal del metge	95,3%	97,5%	96,3%	96,3%	98,8%	93,7%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,7%	82,7%	92,4%	88,5%	96,3%	82,9%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	87,5%	94,9%	93,4%	97,4%	86,3%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	71,2%	69,2%	70,7%	69,3%	87,5%	72,2%
P12 Informació sobre l'operació	94,2%	86,1%	94,4%	96,9%	92,0%	95,2%
P13 Consentiment informat abans operació	86,6%	83,3%	91,4%	87,9%	92,0%	95,2%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,2%	87,5%	95,0%	90,0%	97,5%	87,0%
P15 Donar la seva opinió	91,5%	91,1%	93,6%	93,8%	98,7%	88,2%
P16 Sentir-se en bones mans	93,8%	89,0%	95,0%	93,4%	97,5%	90,8%
P17 Informació coherent	93,2%	87,9%	96,1%	88,2%	94,8%	95,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,3%	92,3%	98,7%	93,5%	96,2%	97,4%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	100,0%	98,8%	91,7%	97,4%	92,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,4%	98,7%	97,5%	95,0%	100,0%	89,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,30	8,94	8,60	8,96	8,44
P102 Continuarà venint?	88,5%	83,3%	97,5%	91,3%	97,5%	88,8%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) la UP 2018 en relació amb Catalunya 2018

Es proposen 5 criteris per l'edició del PLAENSA © 2018

Els valors del resultat de l'indicador positiu de les 22 preguntes del qüestionari comparades amb la mitjana de Catalunya, ordenats per:

- els **referents**, que equivalen a aquells ítems en que el resultat és estadísticament significatiu en positiu.
- els **estàndards**, que són els que no presenten diferències estadísticament significatives.
- els **de millora**, que implica tenir diferències estadísticament significatives negatives.

En primer lloc, es calcula la **diferència** entre **referents** i **millora**.

Aquest resultat, s'ordena considerant el nombre de referents, de major a menor.

Un cop tenim aquesta ordenació, és la **puntuació de la satisfacció** i el **percentatge de fidelitat** els que **defineixen l'ordre final**.

PROPOSTA D'ORDENACIÓ (1 de 3)

Ordrenació	Núm. de Up	Nom de la UP	Número enquestes	Referents	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
1	1063	ICO l'Hospitalet de Llobregat	80	4	18	0	8,96	97,5%
2	762	Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	80	2	20	0	9,14	94,9%
3	765	Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues LI)	80	2	20	0	8,94	97,5%
4	3536	ICO Badalona	64	2	20	0	8,89	95,3%
5	771	Hospital Santa Maria	80	2	20	0	8,80	92,5%
6	748	Hospital Comarcal del Pallars	80	2	20	0	8,80	87,5%
7	770	Hospital Santa Caterina	80	2	20	0	8,60	90,0%
8	7493	Hospital de la Cerdanya	80	2	20	0	8,56	88,8%
9	763	Hospital Universitari Sant Joan de Reus	80	2	20	0	8,49	89,9%
10	739	Hospital de Palamós	80	1	21	0	8,91	91,3%
11	724	Hospital de Figueres	80	2	19	1	8,89	89,9%
12	718	Hospital Clínic i Provincial Barcelona	80	1	21	0	8,85	94,9%
13	767	Hospital Sant Pau i Santa Tecla	80	1	21	0	8,76	91,1%
14	723	Hospital de Campdevàrol	80	1	21	0	8,76	88,8%
15	707	Espitau Val d'Aran	80	1	21	0	8,76	87,2%
16	777	Fundació Puigvert - IUNA	80	1	21	0	8,73	98,8%
17	1012	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	80	1	21	0	8,60	91,3%
18	769	Hospital Sant Rafael	80	0	22	0	8,89	88,5%
19	757	Hospital Comarcal de Sant Bernabé	80	0	22	0	8,69	90,0%
20	741	Hospital de Sabadell	80	0	22	0	8,68	92,3%
21	634	Centre Hospitalari (Althaia)	80	0	22	0	8,65	91,3%
22	272	H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	80	0	22	0	8,63	92,5%
23	754	Fundació Hospital Residència Sant Camil	80	0	22	0	8,61	88,8%
24	2970	ICO Girona	53	0	22	0	8,60	88,5%
25	827	Hospital Plató	80	0	22	0	8,60	91,1%
26	737	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	80	0	22	0	8,59	86,1%

PROPOSTA D'ORDENACIÓ (2 de 3)

Ordrenació	Núm. de Up	Nom de la UP	Número enquestes	Referents	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
26	737	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	80	0	22	0	8,59	86,1%
27	742	HG Parc Sanitari S. Joan Déu - S. Boi Ll	80	0	22	0	8,44	89,7%
28	5994	CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	80	0	22	0	8,44	88,8%
29	86	Hospital Verge de la Cinta de Tortosa	80	0	22	0	8,38	88,6%
30	908	Hospital de Mollet	80	0	22	0	8,34	88,6%
31	772	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80	0	21	1	8,78	93,8%
32	975	Hospital Comarcal d'Amposta	80	0	21	1	8,74	91,3%
33	6046	Hospital Universitari Vall d'Hebron	80	0	21	1	8,51	95,0%
34	100	Hospital U Doctor Josep Trueta de Girona	80	0	21	1	8,45	89,9%
35	39	Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona	80	0	21	1	8,41	88,8%
36	753	Hospital Municipal de Badalona	80	0	21	1	8,41	83,5%
37	4373	Hospital del Vendrell	80	0	21	1	8,40	87,5%
38	826	Pius Hospital de Valls	80	0	21	1	8,39	82,3%
39	1425	Hospital de Mataró	80	0	21	1	8,33	90,0%
40	764	Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)	80	0	21	1	8,30	83,3%
41	744	Hospital de Terrassa	80	0	21	1	8,29	86,3%
42	146	Hospital Sant Llorenç de Viladecans	80	0	15	1	8,23	78,5%
43	732	Fundació Sant Hospital	80	0	21	1	7,98	82,5%
44	729	Hospital Mútua de Terrassa	80	0	20	2	8,54	93,7%
45	725	Hospital General de Hospitalet Llobregat	80	1	18	3	8,50	79,7%
46	726	Hospital Dos de Maig (Barcelona)	80	0	20	2	8,34	82,5%
47	743	Hospital de Sant Celoni	80	0	20	2	8,20	80,3%
48	745	Hospital General de Vic	80	0	20	2	8,19	83,8%
49	833	Hospital Universitari Sagrat Cor	80	0	20	2	8,16	81,3%
50	734	Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80	0	19	3	8,61	81,0%
51	1	Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida	80	0	19	3	8,51	92,5%
52	759	HC Sant Jaume Calella i HC de Blanes	80	0	19	3	8,31	79,7%

PROPOSTA D'ORDENACIÓ (3 de 3)

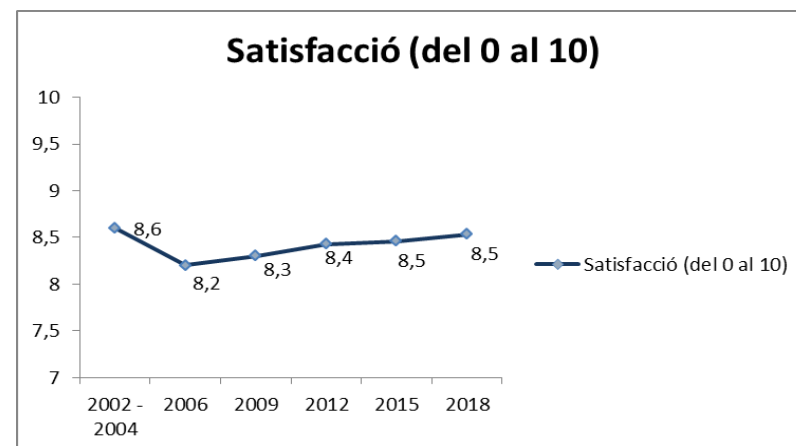
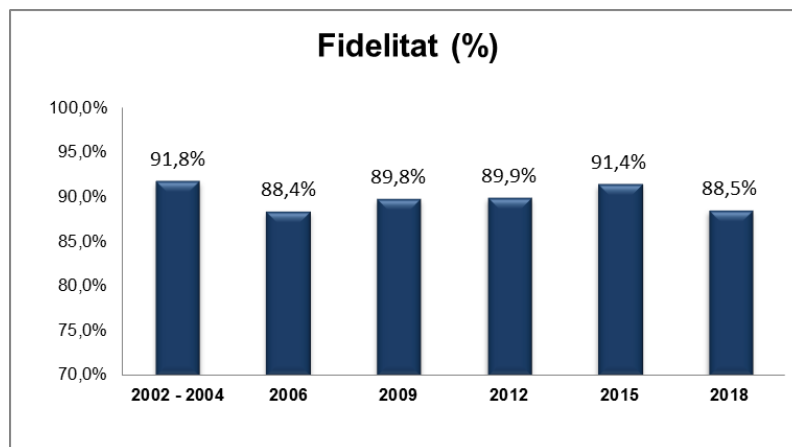
Ordrenació	Núm. de Up	Nom de la UP	Número enquestes	Referents	Estàndard	Millora	Satisfacció	Fidelitat
53	719	Hospital Comarcal de Blanes	80	0	19	3	8,23	87,5%
54	750	Hospital General de Granollers	80	0	19	3	8,06	84,8%
55	746	Hospital del Mar (Parc Salut Mar)	80	0	18	4	8,29	86,3%
56	916	Hospital d'Igualada del CSA	80	0	18	4	8,28	79,7%
57	148	Hospital Universitari de Bellvitge	80	0	12	10	8,18	88,8%

CONCLUSIONS

- **La satisfacció dels usuaris del CatSalut amb L'Atenció Hospitalària amb Internament d'Aguts és de 8,53 l'any 2018, mentre que l'any 2015 era del 8,43. D'altre banda, la fidelitat ha esdevingut del 88,5%, mentre que a l'edició del 2015 va ser del 89,9%.**
- **Dels 20 ítems analitzats, 12 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 6 es situen a l'estàndard (entre 75% i 90%) i 2 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la “comprensió de les explicacions al marxar de l'hospital” 96,4%, mentre que la “el menjar de l'hospital” és el menys valorat, amb un 64,3%.**
- **En relació a l'enquesta de 2015, s'observa una disminució estadísticament significativa en 9 dels 20 ítems.**

EVOLUTIU SATISFACCIÓ I FIDELITAT

Indicadors	2002 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018
Fidelitat (%)	91,8%	88,4%	89,8%	89,9%	91,4%	88,5%
Satisfacció (del 0 al 10)	8,6	8,2	8,3	8,4	8,5	8,5



EVOLUTIU ÍTEMS

Ítem Seleccionat	2002-2004	2006	2009	2012	2015	2018
P9 Informació sobre la seva malaltia	89,90%	88,10%	92,00%	92,53%	92,96%	88,68%
P17 Informació coherent	96,90%	82,70%	90,40%	93,87%	96,02%	93,16%
P3 La comoditat de l'habitació	85,70%	84,80%	86,60%	86,93%	90,55%	82,82%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	-	-	-	75,48%	81,48%	71,16%
P6 El menjar de l'hospital	76,80%	76,20%	71,90%	67,77%	72,61%	64,32%

