

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT**

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

LÍNIA D'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

**Fundació per a la Gestió de
l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau**

UP 0772

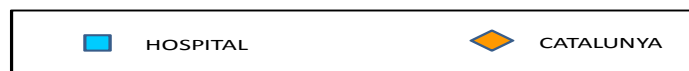
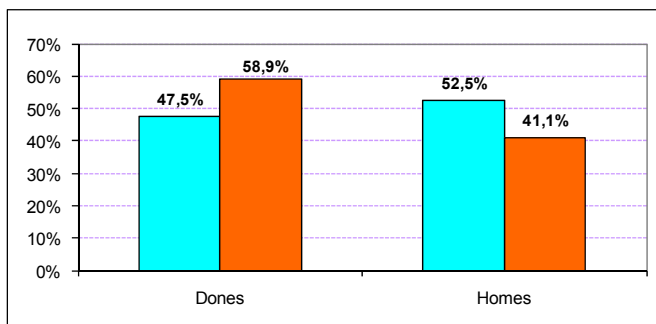
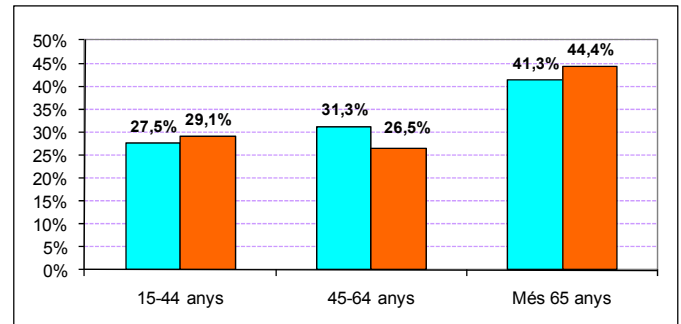
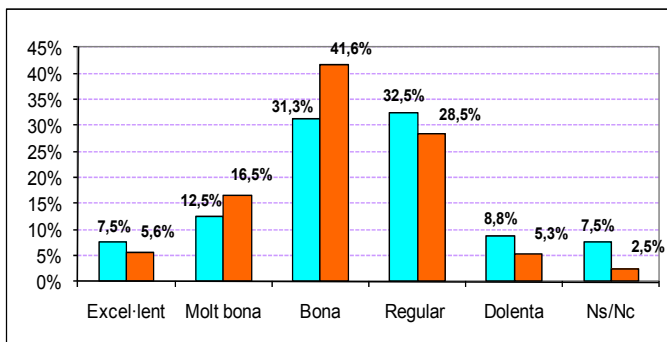
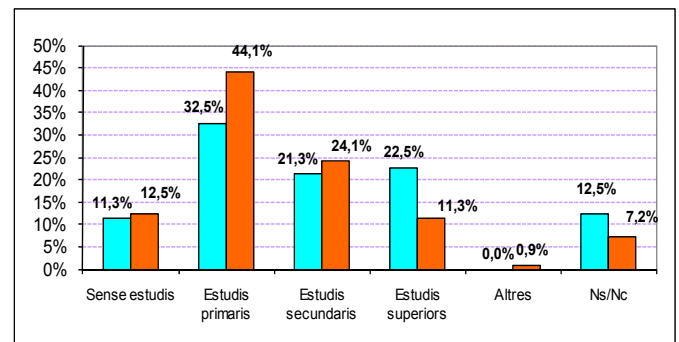
Línia d'Atenció Hospitalària

**Fundació per a la Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
UP 0772**

La mostra representativa dels assegurats en la línia d'Atenció hospitalària està formada per 4683 individus agrupats en 58 hospitals. L'hospital representa una unitat mostral.

UP	Nom centre	Enquestes	%
772	Fund. per la gest. de l'hosp. de la Santa Creu i Sant Pau	80	1,71%
	Catalunya	4683	100%

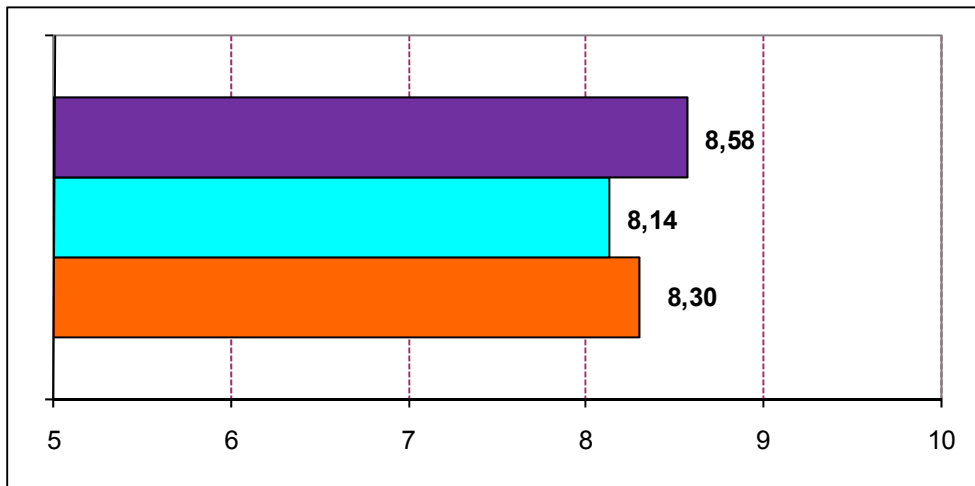
**Distribució percentual del nombre de casos a la mostra del centre, segons
sexe, edat, salut percebuda i nivell d'estudis**

**Sexe****Edat****Salut percebuda****Nivell d'estudis**

I. Anàlisi de Satisfacció Global

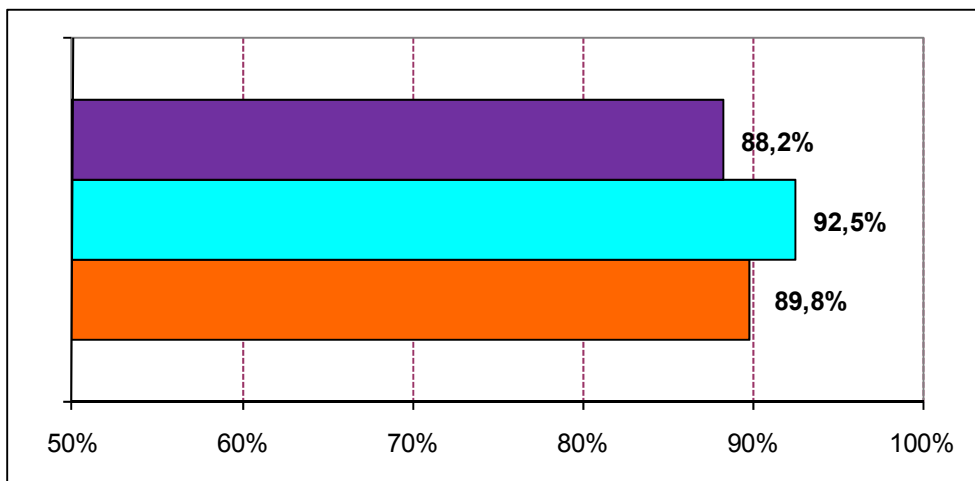


Figura 1
Grau de satisfacció



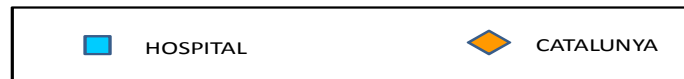
Nota: Dades de la pregunta 101 (Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut)

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=72 NS/NC=3	Perfectes	18,1%	
	Molt bé	36,1%	
	Bé	40,3%	
	Regular	2,78%	
	Malament	2,78%	
P2 Valori la comoditat de l'habitació? N=77 NS/NC=3	Perfecta	15,6%	
	Molt bé	29,9%	
	Bé	40,3%	
	Regular	9,1%	
P3 Què li va semblar la tranquil·litat per descansar a la nit? N=79 NS/NC=1	Perfecta	12,7%	
	Molt bé	20,3%	
	Bé	46,8%	
	Regular	12,7%	
P4 Va tenir problemes per compartir habitació amb un altre pacient? N=65 NS/NC=3	Mai / Gairebé mai	72,3%	
	Poques vegades	10,8%	
	Sovint	9,2%	
	Gairebé sempre	4,6%	
	Sempre	3,1%	
P5 Què li va semblar el menjar de l'hospital? N=77 NS/NC=3	Perfecte	7,8%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	46,8%	
	Regular	15,6%	
	Malament	10,4%	
P6 Com valora el tracte personal de les infermeres? N=80 NS/NC=0	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	42,5%	
	Bé	30,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
P7 Com valora el tracte personal del metge? N=80 NS/NC=0	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	23,8%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P8 Què opina del temps que li dedica el metge ? N=80 NS/NC=0	Perfecte	16,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	52,5%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,3%	
P9 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació ? N=69 NS/NC=0	Perfecta	46,4%	
	Molt bé	21,7%	
	Bé	29,0%	
	Regular	2,9%	
	Malament	0,0%	
P11 Li van donar informació sobre les proves ? N=75 NS/NC=0	Sempre	80,0%	
	Gairebé sempre	12,0%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	2,7%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li donaven ? N=80 NS/NC=0	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	36,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
P13 Té tota la informació que necessita? N=80 NS/NC=0	Sí, sempre	82,5%	
	Si, de vegades	8,8%	
	No	8,8%	
P14 Predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? N=77 NS/NC=3	Perfecta	28,6%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	45,5%	
	Regular	5,2%	
	Malament	1,3%	
P15 Els diferents professionals li donaven informació contradictòria? N=79 NS/NC=1	Mai / Gairebé mai	79,7%	
	Poques vegades	6,3%	
	Sovint	5,1%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sempre	5,1%	
P16 Li ajudaven a controlar o millorar el dolor? N=67 NS/NC=0	Sempre	77,6%	
	Gairebé sempre	16,4%	
	Sovint	1,5%	
	Poques vegades	4,5%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	
P17 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? N=80 NS/NC=0	Sempre	83,8%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	8,8%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai / Gairebé mai	0,0%	

Enunciat	Categories	Resultat	Distribució de respostes
P18 Com valora el respecte a la seva intimitat? N=78 NS/NC=2	Perfecte	20,5%	
	Molt bé	34,6%	
	Bé	35,9%	
	Regular	7,7%	
	Malament	1,3%	
P19 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec del que li preocupa del seu problema de salut? N=80 NS/NC=0	Perfecte	26,3%	
	Molt bona	38,8%	
	Bona	31,3%	
	Regular	2,5%	
	Dolenta	1,3%	
P20 Els metges i les infermeres parlaven davant seu com si no hi fos? N=80 NS/NC=0	Mai / Gairebé mai	73,8%	
	Poques vegades	10,0%	
	Sovint	6,3%	
	Gairebé sempre	2,5%	
	Sempre	7,5%	
P21 Els seus familiars van tenir la informació necessària? N=76 NS/NC=0	Sempre	76,3%	
	Gairebé sempre	10,5%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai / Gairebé mai	2,6%	
P22 Explicacions per a la medicació a casa? N=72 NS/NC=1	Perfectes	33,3%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	33,3%	
	Regular	4,2%	
	Malament	1,4%	
P23 Explicacions per quan fos a casa? N=76 NS/NC=1	Perfectes	32,9%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	31,6%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
P101 Grau de satisfacció global N=80		8,14	
P102 tornaria a venir a aquest hospital? N=80 NS/NC=0	Sí	92,5%	
	No n'estic segur	3,8%	
	No	3,8%	

III. Indicador Positiu

Preguntes	UP 2006	UP 2009	CAT 2009
(P1) Explicacions funcionament hospital	94,4%	94,4%	95,4%
(P2) La comoditat de l'habitació	86,6%	85,7%	86,6%
(P3) Tranquil·litat per descansar a la nit	76,5%	79,7%	84,3%
(P4) No va tenir problemes per compartir habitació	91,9%	83,1%	85,7%
(P5) El menjar de l'hospital	68,8%	74,0%	71,9%
(P6) Tracte personal de les infermeres	96,5%	96,3%	96,2%
(P7) Tracte personal del metge	98,8%	97,5%	96,0%
(P8) Temps que li dedica el metge	91,6%	93,8%	88,8%
(P9) Informació sobre l'operació	93,8%	97,1%	92,7%
(P11) Informació sobre les proves	84,8%	97,3%	91,6%
(P12) S'entenen les explicacions	91,6%	95,0%	93,5%
(P13) Té tota la informació que necessita	76,5%	82,5%	76,9%
(P14) Pot donar la seva opinió	79,5%	93,5%	91,3%
(P15) No donen informació contradictòria	83,3%	86,1%	90,4%
(P16) Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,5%	95,5%	94,2%
(P17) Està en bones mans	96,4%	97,5%	96,0%
(P18) Respecte a la seva intimitat	92,1%	91,0%	92,7%
(P19) Disposició per escoltar	94,9%	96,3%	93,1%
(P20) No parlaven davant com si no hi fos	82,3%	83,8%	85,9%
(P21) Familiars van tenir informació	94,7%	92,1%	93,2%
(P22) Explicacions per medicació a casa	92,8%	94,4%	94,6%
(P23) Explicacions per quan fos a casa	98,7%	97,4%	94,9%

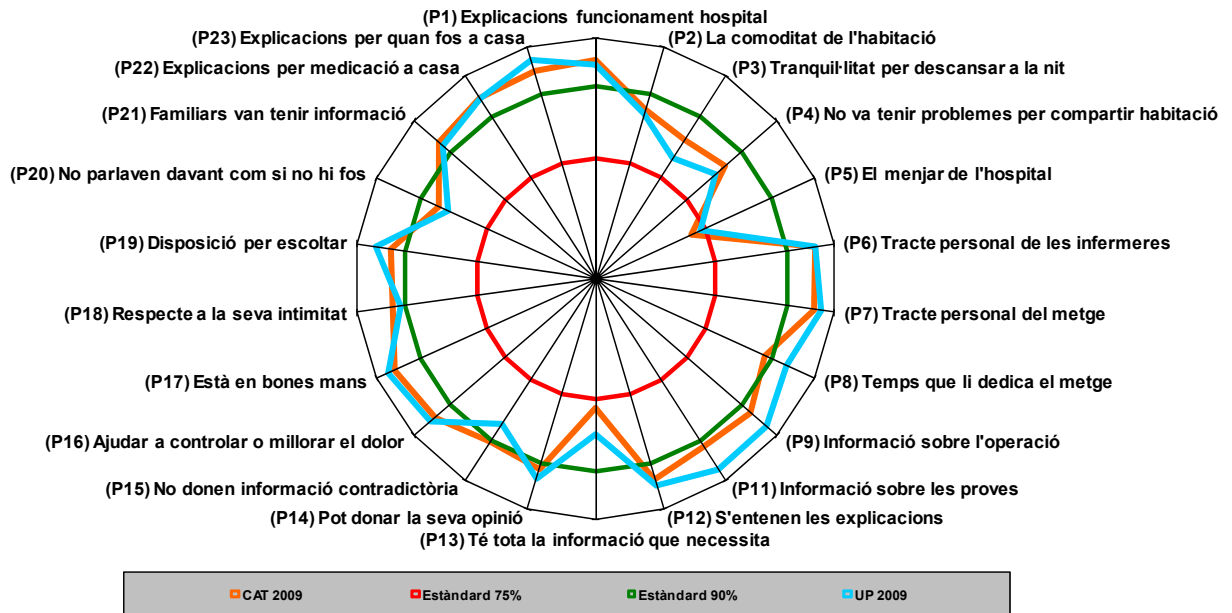
Nota:

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

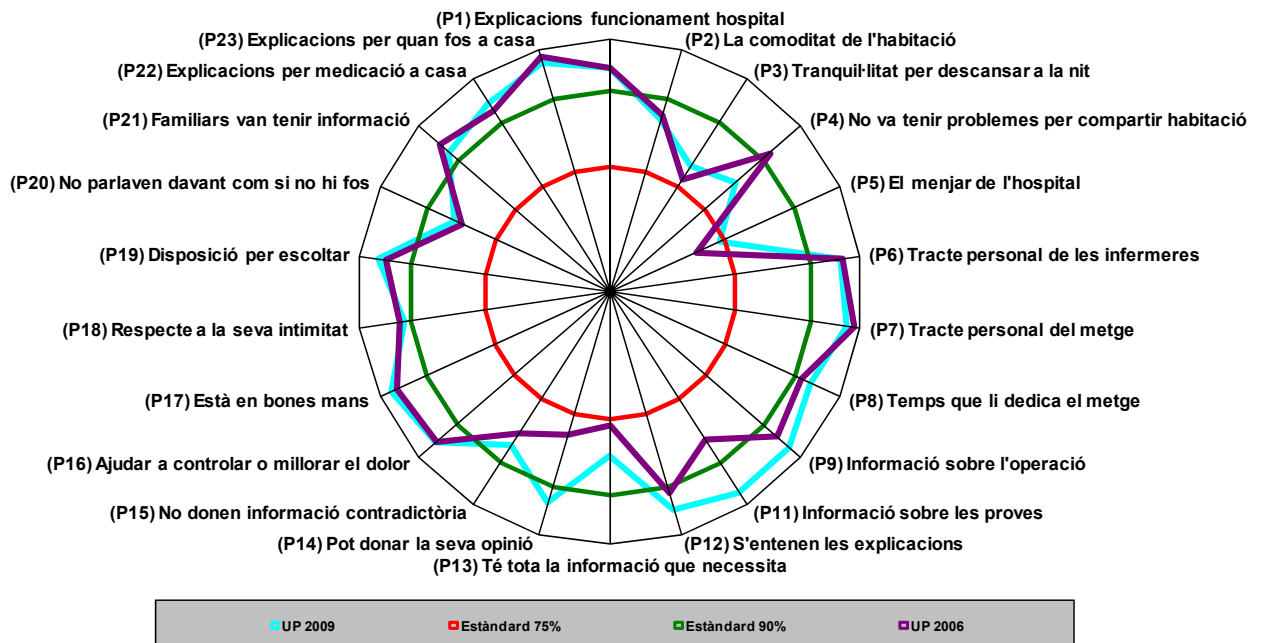
■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya l'any 2009 (disminució).

*** Les preguntes P10 i P24 no consten ni a la taula de la distribució de categories de resposta ni a la taula de l'indicador positiu donat que el nombre de casos és inferior a 30.**

Indicador Positiu Centre 2009 Vs Catalunya 2009 ¹



Indicador Positiu Centre 2009 Vs Centre 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.