



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2012**

RESULTATS PER REGIÓ

Barcelona nord

Àrea Sanitària

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat



2012

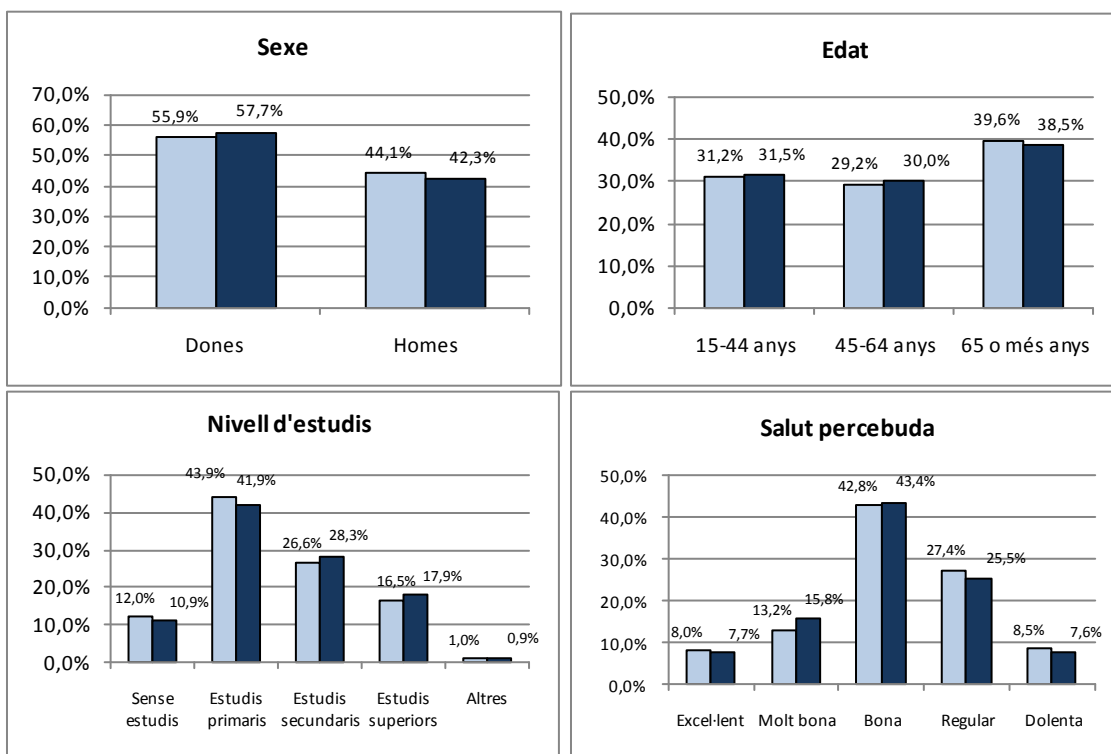
A. Anàlisi per Regió

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
BARCELONA NORD	828
CATALUNYA	4780

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

REGIÓ 2012
CATALUNYA 2012



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació? N 828 NS/NC 0	Per urgències	62,4%	
	Programat o llista d'espera	37,6%	
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? N 302 NS/NC 9	Molt curt	15,9%	
	Curt	28,5%	
	Normal	32,8%	
	Llarg	12,6%	
	Molt llarg	10,3%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? N 730 NS/NC 25	Perfecte	15,2%	
	Molt bé	35,5%	
	Bé	44,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,0%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació N 816 NS/NC 12	Perfecta	12,1%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	49,9%	
	Regular	8,7%	
	Malament	2,6%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit? N 811 NS/NC 17	Perfecta	17,4%	
	Molt bé	22,6%	
	Bé	45,6%	
	Regular	10,0%	
	Malament	4,4%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient? N 680 NS/NC 23 Vaig estar sol 125	Mai/gairebé mai	82,8%	
	Poques vegades	8,5%	
	Sovint	3,2%	
	Gairebé sempre	2,1%	
	Sempre	3,4%	
P6 De vegades els problemes de salut fan que no es pugui menjar de tot i cal fer algun tipus de dieta, tenint en compte això, què li va semblar el menjar de l'hospital? N 773 NS/NC 55	Perfecte	7,6%	
	Molt bé	14,6%	
	Bé	49,2%	
	Regular	20,8%	
	Malament	7,8%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres? N 827 NS/NC 1	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	41,2%	
	Bé	25,3%	
	Regular	2,7%	
	Malament	0,5%	

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	31,5%	
	Molt bé	40,9%	
	Bé	23,4%	
	Regular	3,2%	
	Malament	1,0%	
N 821 NS/NC 7			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	19,8%	
	Molt bé	33,0%	
	Bé	44,5%	
	Regular	2,0%	
	Malament	0,7%	
N 712 NS/NC 5			
No hi vaig tenir contacte		111	
FILTRE EI van operar mentre estava a l'hospital?	Si	54,5%	
	No	45,5%	
N 828 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	22,5%	
	Molt bé	31,2%	
	Bé	39,4%	
	Regular	5,5%	
	Malament	1,4%	
N 436 NS/NC 1			
No em van donar informació		14	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	21,3%	
	Molt bé	31,9%	
	Bé	39,9%	
	Regular	5,7%	
	Malament	1,3%	
N 794 NS/NC 6			
No em van donar informació		28	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	19,3%	
	Molt bé	31,0%	
	Bé	43,8%	
	Regular	4,8%	
	Malament	1,1%	
N 726 NS/NC 13			
No em van fer proves		76	
No em van donar informació		13	
P13 Quina disposició tenien els professionals que el van atendre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupava de la seva salut?	Perfecta	21,8%	
	Molt bé	31,9%	
	Bé	40,5%	
	Regular	4,9%	
	Malament	1,0%	
N 818 NS/NC 10			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	21,9%	
	Molt bé	28,5%	
	Bé	42,0%	
	Regular	5,8%	
	Malament	1,7%	
N 811 NS/NC 17			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	80,8%	
	No	7,9%	
	No ho recordo	11,2%	
N 783 NS/NC 31			
No em van donar informació		14	

Enunciat		Categories	Regió	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	85,8%	
		Gairebé sempre	9,0%	
		Sovint	2,3%	
		Poques vegades	1,9%	
	N 809 NS/NC 19	Mai/mai gairebé mai	1,0%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	79,9%	
		Gairebé sempre	11,3%	
		Sovint	4,1%	
		Poques vegades	3,6%	
	N 778 NS/NC 50	Mai/mai gairebé mai	1,0%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	23,7%	
		Molt bé	24,1%	
		Bé	43,3%	
		Regular	7,9%	
	N 820 NS/NC 8	Malament	1,0%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	81,1%	
		Gairebé sempre	10,5%	
		Sovint	4,0%	
	N 723 NS/NC 8	Poques vegades	3,0%	
	No vaig tenir dolor 97	Mai/mai gairebé mai	1,4%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	84,5%	
		Gairebé sempre	8,1%	
		Sovint	2,6%	
	N 793 NS/NC 20	Poques vegades	3,4%	
	No tenia familiars 15	Mai/mai gairebé mai	1,4%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	52,1%	
		Molt bé	20,5%	
		Bé	24,6%	
	N 810 NS/NC 6	Regular	2,6%	
	No em van explicar res 12	Malament	0,2%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	24,5%	
		Molt bé	32,4%	
		Bé	36,0%	
		Regular	6,0%	
	N 822 NS/NC 6	Malament	1,2%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,43		
Des. 1,50				
N 828 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	92,0%		
	No	4,3%		
	N 822 NS/NC 6	No n'estic segur		3,8%

C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	REGIÓ 2009	REGIÓ 2012	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	73,6%	77,2%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,6%	95,2%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	85,2%	88,7%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	80,8%	85,6%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	84,7%	91,3%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	67,6%	71,4%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	96,9%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	95,7%	95,9%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions		97,3%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	92,9%	93,1%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	94,7%	93,1%	93,0%
P12 Informació sobre les proves		94,1%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,3%	94,1%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	92,4%	92,5%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat		80,8%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	95,8%	97,2%	96,7%
P17 Informació coherent	93,9%	95,4%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,7%	91,1%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,6%	95,6%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	92,9%	95,2%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,2%	97,2%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital		92,8%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,21	8,43	8,46
P102 Continuaria venint?	90,2%	92,0%	91,4%

*els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

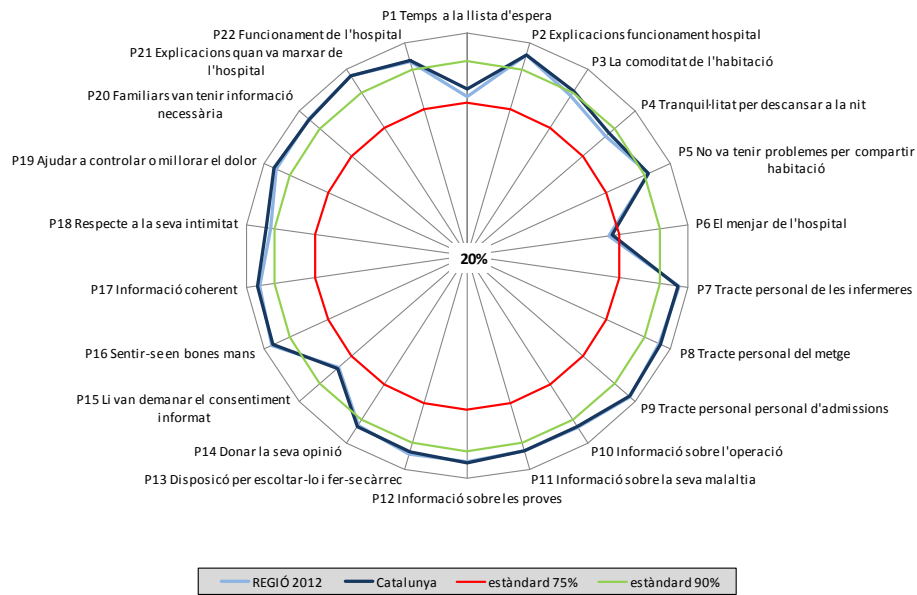
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

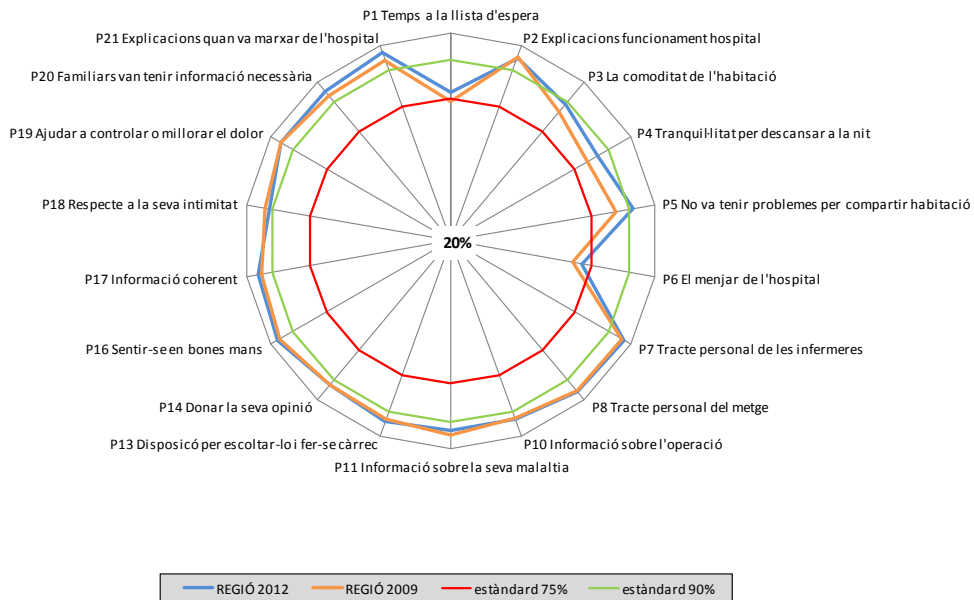
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la Regió 2012 amb Catalunya 2012



D.2. Comparació de la Regió 2012 amb la Regió 2009



UP	NOM HOSPITAL	Regió Sanitària
272	H. U. GERMANS TRIAS I PUJOL DE BADALONA	Barcelona Nord
729	HOSPITAL MÚTUA DE TERRASSA	Barcelona Nord
734	FUNDACIÓ HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT	Barcelona Nord
741	HOSPITAL DE SABADELL	Barcelona Nord
743	HOSPITAL DE SANT CELONI	Barcelona Nord
744	HOSPITAL DE TERRASSA	Barcelona Nord
750	HOSPITAL GENERAL DE GRANOLLERS	Barcelona Nord
753	HOSPITAL MUNICIPAL DE BADALONA	Barcelona Nord
908	FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE MOLLET	Barcelona Nord
1425	HOSPITAL DE MATARÓ	Barcelona Nord

E. Indicador positiu de les UP's de la Regió

UP	Catalunya	272	729	734	741	743	744	750	753	908	1425
P1 Temps a la llista d'espera	79,9%	85,7%	80,0%	73,1%	70,3%	67,6%	88,0%	65,0%	73,5%	87,1%	80,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,2%	95,2%	93,9%	93,2%	98,7%	94,4%	89,5%	94,4%	100,0%	97,3%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	90,5%	88,5%	89,5%	90,6%	89,3%	82,5%	87,7%	77,5%	92,5%	95,1%	93,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,4%	83,7%	88,2%	88,0%	84,3%	87,5%	81,5%	79,0%	88,6%	87,7%	87,7%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,6%	90,9%	90,3%	93,1%	91,7%	89,4%	92,5%	91,0%	90,5%	87,5%	96,1%
P6 El menjar de l'hospital	72,6%	74,4%	64,4%	78,2%	81,7%	77,8%	60,5%	58,8%	68,9%	71,6%	76,9%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,6%	100,0%	97,5%	96,5%	94,1%	98,8%	96,3%	93,9%	100,0%	93,8%	97,6%
P8 Tracte personal del metge	96,4%	98,9%	94,9%	92,9%	95,2%	97,5%	94,9%	90,2%	98,8%	98,8%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,9%	100,0%	98,5%	96,1%	98,8%	95,9%	100,0%	91,0%	100,0%	95,8%	97,0%
P10 Informació sobre l'operació	93,0%	91,8%	89,2%	97,8%	95,5%	97,9%	93,0%	84,2%	97,6%	85,7%	95,3%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,0%	96,4%	89,5%	95,1%	93,8%	94,9%	97,5%	83,1%	93,6%	94,7%	91,6%
P12 Informació sobre les proves	94,3%	98,7%	94,0%	93,0%	95,9%	95,8%	92,6%	90,4%	93,3%	90,3%	96,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,4%	97,7%	90,0%	94,0%	94,1%	93,6%	96,3%	91,4%	97,5%	92,5%	94,0%
P14 Donar la seva opinió	93,0%	97,7%	93,8%	94,0%	90,5%	92,3%	92,4%	85,2%	92,4%	92,4%	93,8%
P15 Li van demanar el consentiment informat	81,5%	88,5%	75,0%	82,5%	82,5%	78,4%	86,3%	81,1%	82,1%	76,0%	74,7%
P16 Sentir-se en bones mans	96,7%	98,9%	97,5%	96,4%	96,4%	97,4%	94,9%	96,3%	100,0%	97,4%	96,4%
P17 Informació coherent	96,0%	96,3%	97,4%	93,6%	94,9%	97,3%	96,2%	91,3%	96,1%	94,7%	96,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,9%	90,8%	91,1%	93,0%	91,8%	92,5%	91,5%	80,2%	97,5%	92,4%	90,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,4%	98,8%	93,9%	90,7%	94,8%	94,4%	94,7%	97,3%	100,0%	95,6%	95,9%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,0%	98,8%	94,9%	92,7%	97,6%	97,4%	97,4%	89,9%	97,2%	92,5%	93,9%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,1%	98,8%	97,5%	97,6%	98,8%	98,7%	96,3%	96,3%	96,2%	94,9%	96,4%
P22 Funcionament de l'hospital	93,3%	97,7%	92,4%	89,5%	95,1%	96,2%	89,0%	89,0%	98,7%	90,1%	90,5%
P101 Grau de satisfacció global	8,46	8,80	8,46	8,35	8,35	8,35	8,35	8,17	8,84	8,52	8,12
P102 Continuaria venint?	91,4%	94,3%	92,4%	89,5%	90,6%	88,6%	93,9%	92,6%	96,2%	88,9%	92,8%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.