



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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2012**

RESULTATS PER CENTRE

HOSPITAL DE SANT CELONI - UP 743

Àrea Sanitària

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat



2012

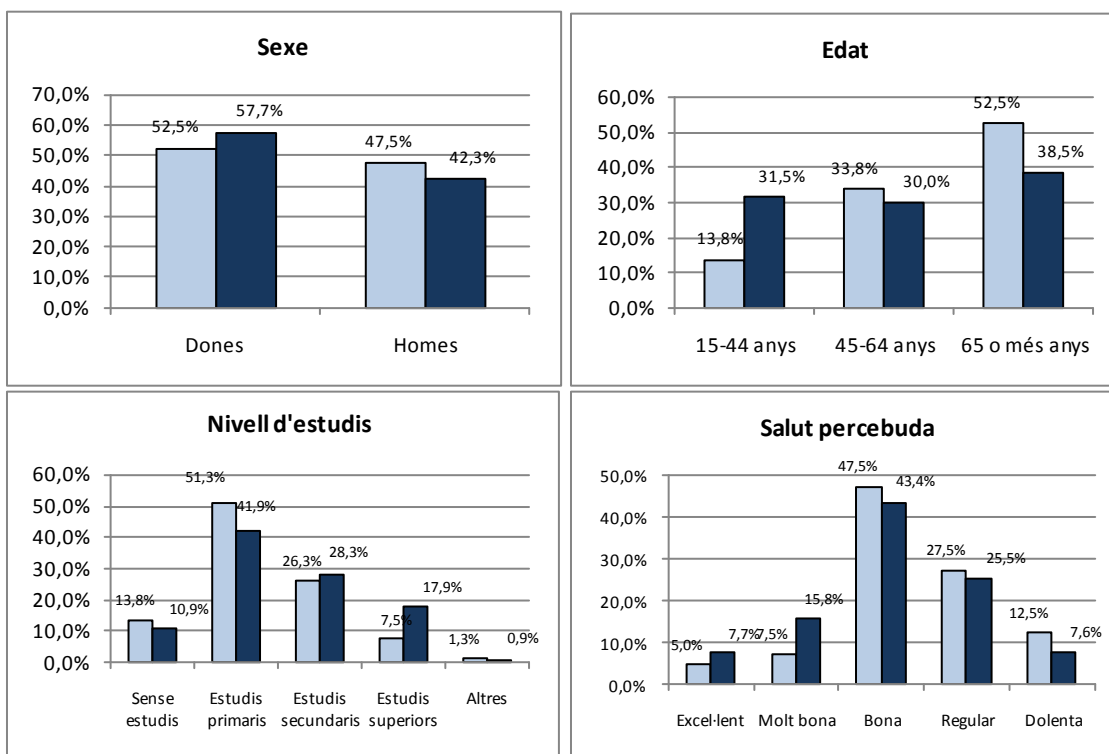
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE SANT CELONI	80
CATALUNYA	4780

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2012
CATALUNYA 2012



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació?	Per urgències	57,5%	
	Programat o llista d'espera	42,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	17,6%	
	Curt	26,5%	
	Normal	23,5%	
	Llarg	26,5%	
N 34 NS/NC 0	Molt llarg	5,9%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	13,9%	
	Molt bé	34,7%	
	Bé	45,8%	
	Regular	4,2%	
N 72 NS/NC 3	Malament	1,4%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	8,8%	
	Molt bé	23,8%	
	Bé	50,0%	
	Regular	17,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	15,0%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	45,0%	
	Regular	10,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	86,4%	
	Poques vegades	3,0%	
	Sovint	1,5%	
	Gairebé sempre	3,0%	
N 66 NS/NC 1	Siempre	6,1%	
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?	Perfecte	4,2%	
	Molt bé	23,6%	
	Bé	50,0%	
	Regular	20,8%	
N 72 NS/NC 8	Malament	1,4%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	31,3%	
	Molt bé	45,0%	
	Bé	22,5%	
	Regular	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	46,3%	
	Bé	13,8%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	20,3%	
	Molt bé	40,5%	
	Bé	35,1%	
	Regular	4,1%	
	Malament	0,0%	
N 74 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 6			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	60,0%	
	No	40,0%	
	N 80 NS/NC 0		
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	27,1%	
	Molt bé	27,1%	
	Bé	43,8%	
	Regular	2,1%	
	Malament	0,0%	
N 48 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	24,1%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	45,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	27,8%	
	Molt bé	26,4%	
	Bé	41,7%	
	Regular	4,2%	
	Malament	0,0%	
N 72 NS/NC 1			
No em van fer proves 5			
No em van donar informació 2			
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	17,9%	
	Molt bé	41,0%	
	Bé	34,6%	
	Regular	2,6%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 2			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	26,9%	
	Molt bé	26,9%	
	Bé	38,5%	
	Regular	6,4%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	78,4%	
	No	10,8%	
	N 74 NS/NC 4		
No em van donar informació 2	No ho recordo	10,8%	

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	87,2%	
		Gairebé sempre	6,4%	
		Sovint	3,8%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 78 NS/NC 2	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	89,2%	
		Gairebé sempre	5,4%	
		Sovint	2,7%	
		Poques vegades	2,7%	
	N 74 NS/NC 6	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?		Perfecte	21,3%	
		Molt bé	30,0%	
		Bé	41,3%	
		Regular	7,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	88,7%	
		Gairebé sempre	5,6%	
		Sovint	0,0%	
	N 71 NS/NC 2	Poques vegades	4,2%	
	No vaig tenir dolor 7	Mai/mai gairebé mai	1,4%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	86,8%	
		Gairebé sempre	7,9%	
		Sovint	2,6%	
	N 76 NS/NC 4	Poques vegades	2,6%	
	No tenia familiars 0	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	60,3%	
		Molt bé	14,1%	
		Bé	24,4%	
	N 78 NS/NC 2	Regular	1,3%	
	No em van explicar res 0	Malament	0,0%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	24,1%	
		Molt bé	30,4%	
		Bé	41,8%	
		Regular	3,8%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital		Satisfacció	8,35	
	Des. 1,48			
	N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?		Sí	88,6%	
		No	7,6%	
	N 79 NS/NC 1	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	UP 2009	UP 2012	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	76,7%	67,6%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	100,0%	94,4%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	87,3%	82,5%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,0%	87,5%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	85,9%	89,4%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	76,9%	77,8%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%	98,8%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	92,5%	97,5%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions		95,9%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	94,2%	97,9%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	100,0%	94,9%	93,0%
P12 Informació sobre les proves		95,8%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,6%	93,6%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	92,4%	92,3%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat		78,4%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	95,0%	97,4%	96,7%
P17 Informació coherent	96,2%	97,3%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	97,2%	92,5%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,1%	94,4%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	96,1%	97,4%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	90,5%	98,7%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital		96,2%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,54	8,35	8,46
P102 Continuarà venint?	88,8%	88,6%	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

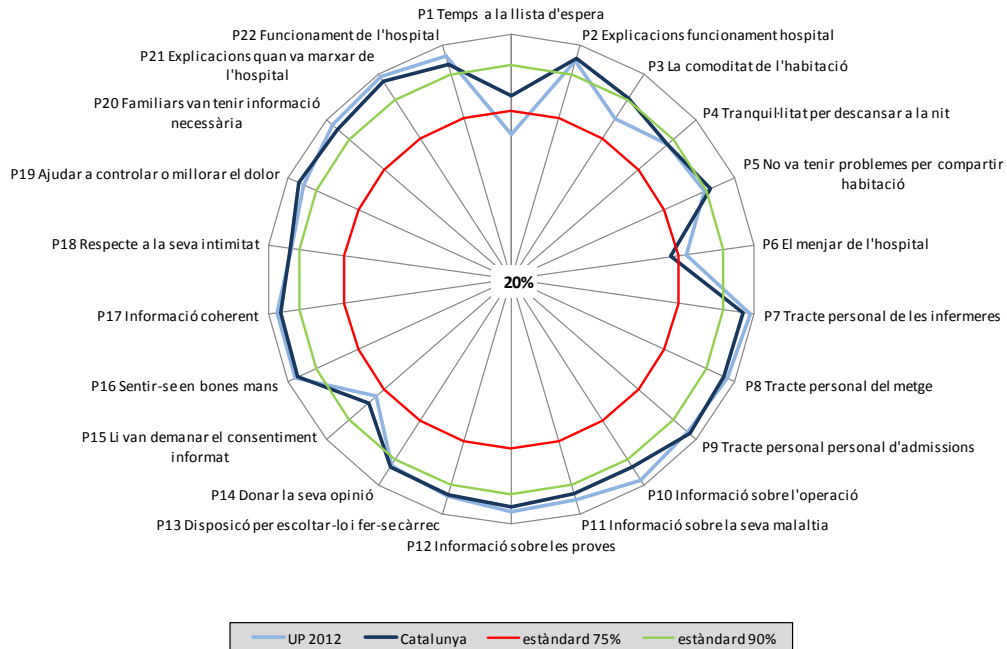
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

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

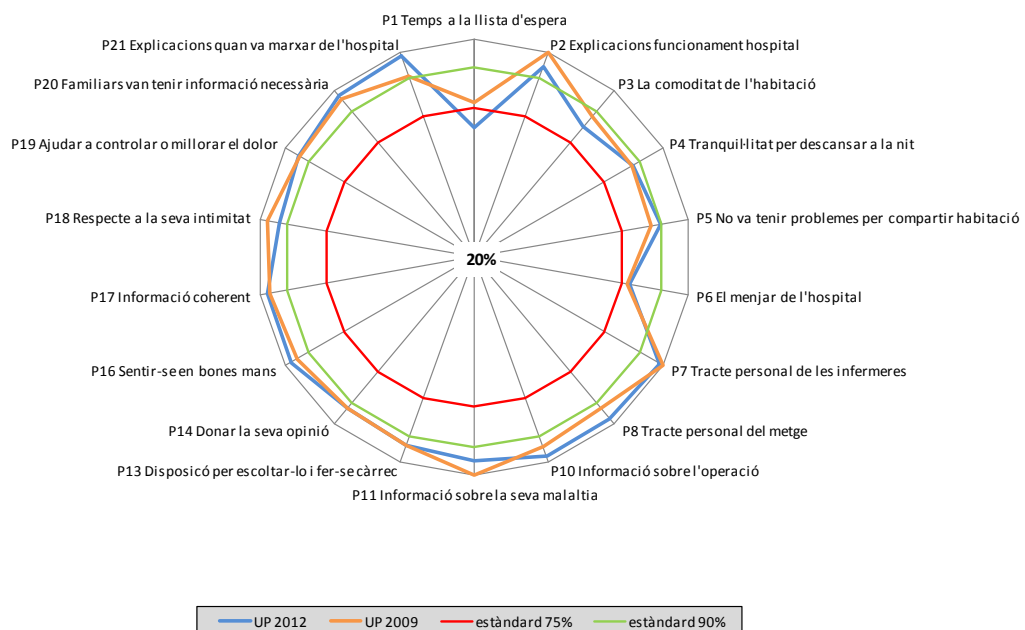
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

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



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



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2012	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	67,6%	93,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,4%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	82,5%	98,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,5%	98,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,4%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	77,8%	88,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	95,9%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	97,9%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	94,9%	97,5%
P12 Informació sobre les proves	95,8%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,6%	98,8%
P14 Donar la seva opinió	92,3%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	78,4%	91,7%
P16 Sentir-se en bones mans	97,4%	100,0%
P17 Informació coherent	97,3%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,5%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,4%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	97,4%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,7%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	96,2%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,35	8,98
P102 Continuaria venint?	88,6%	98,7%