



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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2015**

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Sant Celoni - UP 743

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



2015

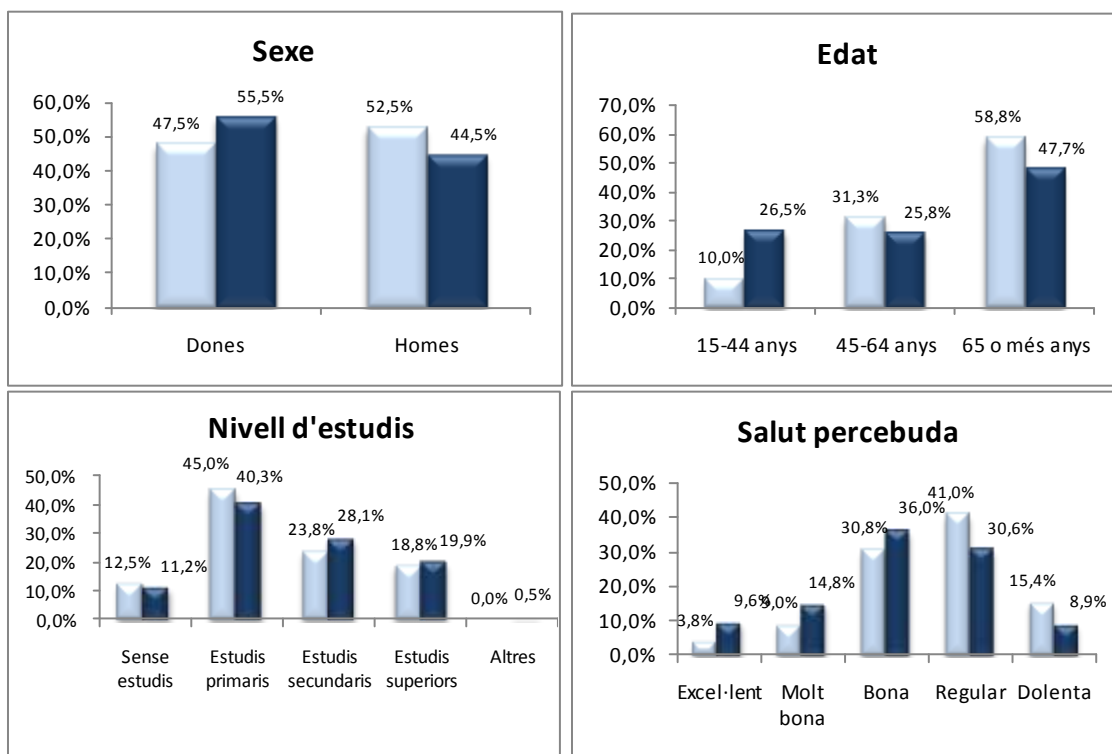
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
CATALUNYA	4691

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2015
CATALUNYA 2015



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	68,8%	
	Programat o llista d'espera	31,3%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	12,0%	
	Curt	8,0%	
	Normal	52,0%	
	Llarg	20,0%	
N 25 NS/NC 0	Molt llarg	8,0%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	19,4%	
	Molt bé	23,9%	
	Bé	44,8%	
	Regular	10,4%	
N 67 NS/NC 5	Malament	1,5%	
No em van donar cap explicació 8			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	13,9%	
	Molt bé	11,4%	
	Bé	55,7%	
	Regular	11,4%	
N 79 NS/NC 1	Malament	7,6%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	16,9%	
	Molt bé	13,0%	
	Bé	49,4%	
	Regular	14,3%	
N 77 NS/NC 3	Malament	6,5%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	80,0%	
	Poques vegades	5,7%	
	Sovint	7,1%	
	Gairebé sempre	1,4%	
N 70 NS/NC 6	Sempre	5,7%	
Vaig estar sol 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?	Perfecte	5,1%	
	Molt bé	15,4%	
	Bé	44,9%	
	Regular	23,1%	
N 78 NS/NC 2	Malament	11,5%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	38,8%	
	Molt bé	35,0%	
	Bé	17,5%	
	Regular	8,8%	
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	36,3%	
	Molt bé	31,3%	
	Bé	30,0%	
	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	20,7%	
	Molt bé	25,9%	
	Bé	46,6%	
	Regular	6,9%	
N 58 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	Malament	0,0%	
FILTRE E1 van operar mentre estava a l'hospital?	Si	40,0%	
	No	60,0%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	50,0%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	32,1%	
	Regular	0,0%	
N 28 NS/NC 1			
No em van donar informació	Malament	0,0%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	28,6%	
	Molt bé	31,2%	
	Bé	35,1%	
	Regular	5,2%	
N 77 NS/NC 1			
No em van donar informació	Malament	0,0%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	25,0%	
	Molt bé	18,4%	
	Bé	47,4%	
	Regular	7,9%	
N 76 NS/NC 1			
No em van fer proves	Regular	7,9%	
No em van donar informació	Malament	1,3%	
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	31,2%	
	Molt bé	18,2%	
	Bé	40,3%	
	Regular	9,1%	
	Malament	1,3%	
N 77 NS/NC 3			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	32,9%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	34,2%	
	Regular	7,6%	
N 79 NS/NC 1			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	67,5%	
	No	10,4%	
	No ho recordo	22,1%	
N 77 NS/NC 2			
No em van donar informació	No ho recordo	22,1%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	77,6%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	
N 76 NS/NC 4			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	77,8%	
	Gairebé sempre	11,1%	
	Sovint	4,2%	
	Poques vegades	6,9%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 72 NS/NC 8			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	28,8%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	45,0%	
	Regular	7,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	82,1%	
	Gairebé sempre	9,0%	
	Sovint	4,5%	
	Poques vegades	4,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 67 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor 13			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	83,6%	
	Gairebé sempre	6,8%	
	Sovint	5,5%	
	Poques vegades	1,4%	
	Mai/gairebé mai	2,7%	
N 73 NS/NC 6			
No tenia familiars 1			
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	48,7%	
	Molt bé	6,4%	
	Bé	37,2%	
	Regular	6,4%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 0			
No em van explicar res 2			
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	33,8%	
	Regular	11,3%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,34	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	88,6%	
	No	6,3%	
	No n'estic segur	5,1%	
N 79 NS/NC 1			

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 2012	UP 2015	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	67,6%	72,0%	75,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,4%	88,1%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	82,5%	81,0%	86,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,5%	79,2%	84,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,4%	85,7%	92,2%
P6 El menjar de l'hospital	77,8%	65,4%	67,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%	91,3%	95,6%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	97,5%	96,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	95,9%	93,1%	95,3%
P10 Informació sobre l'operació	97,9%	100,0%	92,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	94,9%	94,8%	92,5%
P12 Informació sobre les proves	95,8%	90,8%	93,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	93,6%	89,6%	90,8%
P14 Donar la seva opinió	92,3%	92,4%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	78,4%	67,5%	75,5%
P16 Sentir-se en bones mans	97,4%	94,7%	95,3%
P17 Informació coherent	97,3%	93,1%	93,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,5%	91,3%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,4%	95,5%	96,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	97,4%	95,9%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,7%	92,3%	96,2%
P22 Funcionament de l'hospital	96,2%	85,0%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,35	8,34	8,43
P102 Continuaria venint?	88,6%	88,6%	89,9%

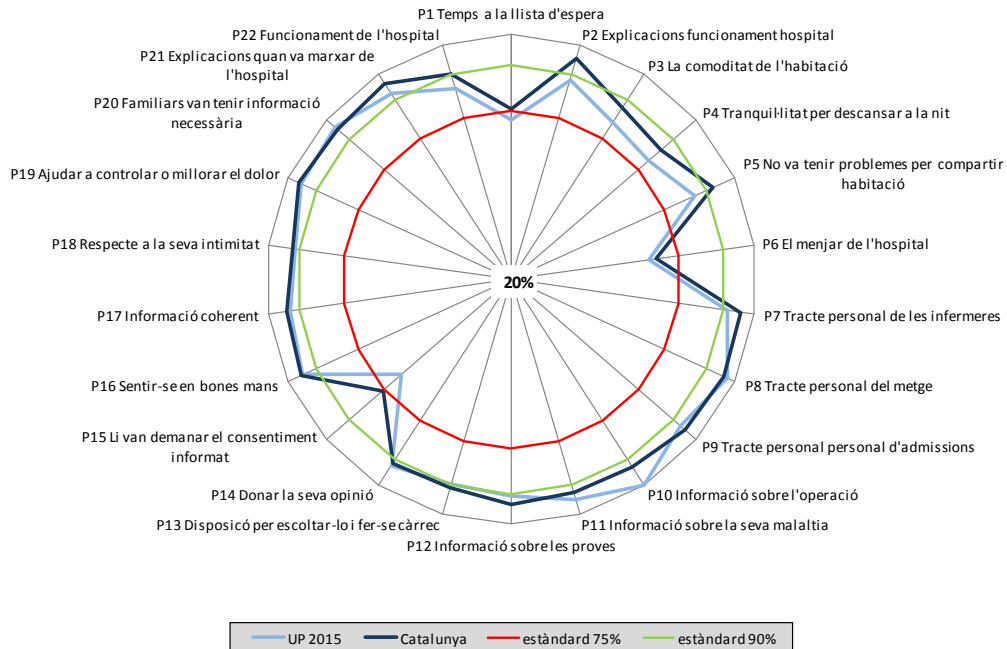
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

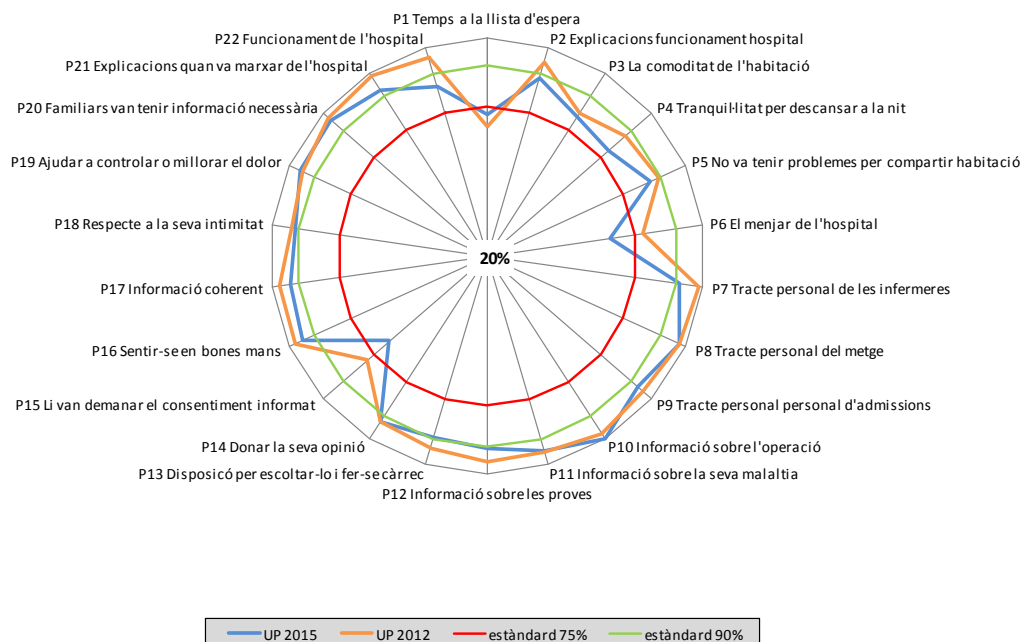
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2015 amb Catalunya 2015



D.2. Comparació de la UP 2015 amb la UP 2012



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 2015	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	72,0%	96,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	88,1%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	81,0%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	85,7%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	65,4%	89,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	91,3%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	93,1%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	100,0%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	94,8%	100,0%
P12 Informació sobre les proves	90,8%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	89,6%	98,7%
P14 Donar la seva opinió	92,4%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	67,5%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	94,7%	100,0%
P17 Informació coherent	93,1%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,3%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,5%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	95,9%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	92,3%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	85,0%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,34	8,91
P102 Continuaria venint?	88,6%	98,8%