

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL CATSALUT**

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

2018

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Sant Celoni - UP 743

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



2018

RESULTATS PER UP 2018

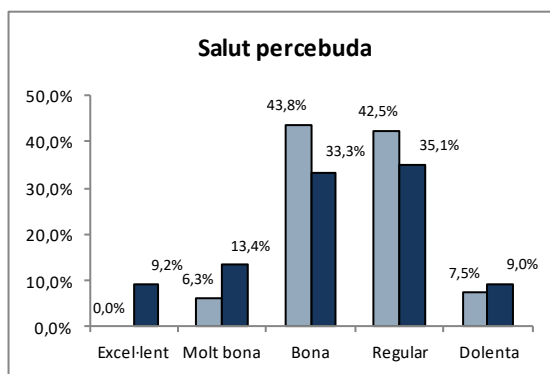
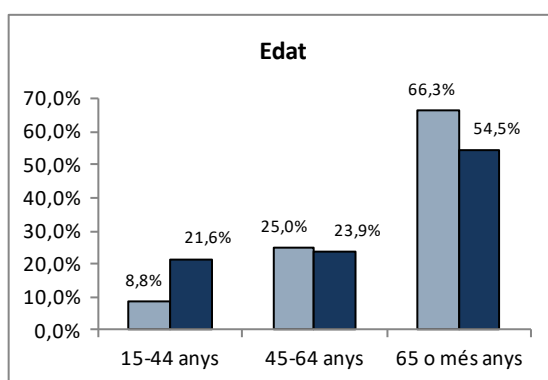
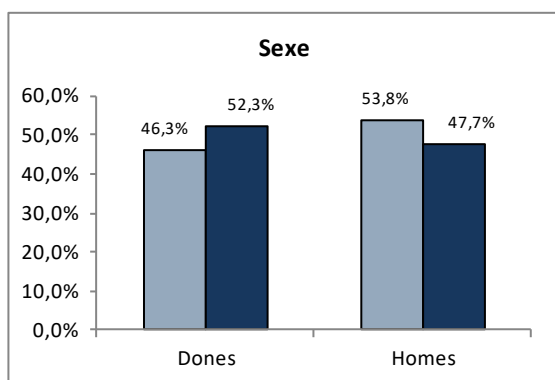
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enqüestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
CATALUNYA	4517

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

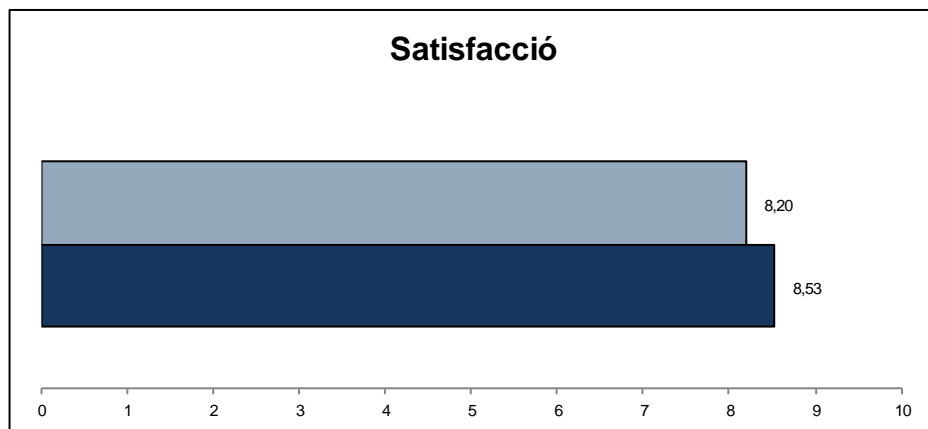
UP 2018
CATALUNYA 2018



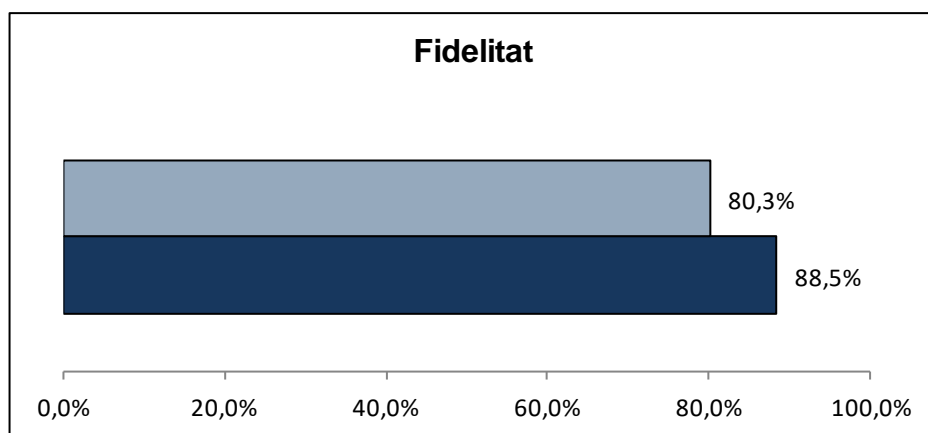
RESULTATS PER UP 2018

A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital



P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



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	70,0%	
	Programat o llista d'espera	30,0%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	4,2%	
	Curt	41,7%	
	Normal	45,8%	
	Llarg	8,3%	
	Molt llarg	0,0%	
N 24 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	13,0%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	44,2%	
	Regular	6,5%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 1			
No em van donar cap explicació 2			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	10,0%	
	Molt bona	17,5%	
	Bona	45,0%	
	Regular	20,0%	
	Malament	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	16,7%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	38,5%	
	Regular	19,2%	
	Malament	5,1%	
N 78 NS/NC 2			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	66,2%	
	Poques vegades	22,5%	
	Sovint	4,2%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sempre	7,0%	
N 71 NS/NC 4			
Vaig estar sol 5			
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	5,2%	
	Molt bé	7,8%	
	Bé	44,2%	
	Regular	28,6%	
	Malament	14,3%	
N 77 NS/NC 3			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	45,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	26,3%	
	Molt bé	41,3%	
	Bé	28,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	24,4%	
	Molt bé	34,6%	
	Bé	28,2%	
	Regular	10,3%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 1			
No em va donar informació 1			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	26,6%	
	Molt bé	36,7%	
	Bé	31,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No em van fer proves 1			
No em van donar informació 0			
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	69,7%	
	No	7,9%	
	No ho recordo	22,4%	
N 76 NS/NC 3			
No em van donar informació 1			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	48,8%	
	No	51,3%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	26,3%	
	Molt bé	42,1%	
	Bé	28,9%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
N 38 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	92,3%	
	No	2,6%	
	No ho recordo	5,1%	
N 39 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P14 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	22,5%	
	Molt bona	33,8%	
	Bona	36,3%	
	Regular	3,8%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	27,3%	
	Molt bé	22,1%	
	Bé	40,3%	
	Regular	7,8%	
	Malament	2,6%	
N 77 NS/NC 3			
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	74,0%	
	Gairebé sempre	15,1%	
	Sovint	4,1%	
	Poques vegades	5,5%	
	Mai/mai gairebé mai	1,4%	
N 73 NS/NC 7			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	79,4%	
	Gairebé sempre	11,8%	
	Sovint	4,4%	
	Poques vegades	4,4%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 68 NS/NC 12			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	29,3%	
	Bé	40,0%	
	Regular	9,3%	
	Malament	1,3%	
N 75 NS/NC 5			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	78,9%	
	Gairebé sempre	8,5%	
	Sovint	9,9%	
	Poques vegades	2,8%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 71 NS/NC 4			
No vaig tenir dolor 5			
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	43,0%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	26,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 0			
No em van explicar res 1			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,20	
Des. 1,82			
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	80,3%	
	No	6,6%	
	No n'estic segur	13,2%	
N 76 NS/NC 4			

RESULTATS PER UP 2018

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 2015	UP 2018	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	72,0%	91,7%	78,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	88,1%	90,9%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	81,0%	72,5%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,2%	75,6%	81,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	85,7%	88,7%	89,9%
P6 El menjar de l'hospital	65,4%	57,1%	64,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	91,3%	96,3%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	96,3%	95,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	94,8%	87,2%	88,7%
P10 Informació sobre les proves	90,8%	94,9%	90,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	67,5%	69,7%	71,2%
P12 Informació sobre l'operació	100,0%	97,4%	94,2%
P13 Consentiment informat abans operació		92,3%	86,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	89,6%	92,5%	91,2%
P15 Donar la seva opinió	92,4%	89,6%	91,5%
P16 Sentir-se en bones mans	94,7%	93,2%	93,8%
P17 Informació coherent	93,1%	95,6%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,3%	89,3%	93,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,5%	97,2%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	92,3%	94,9%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,34	8,20	8,53
P102 Continuaria venint?	88,6%	80,3%	88,5%

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

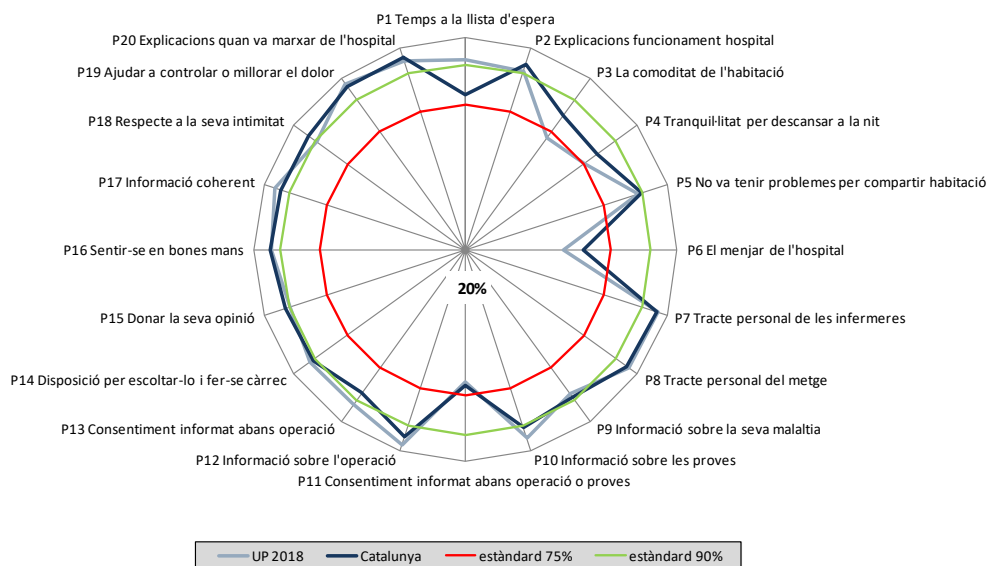
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER UP 2018

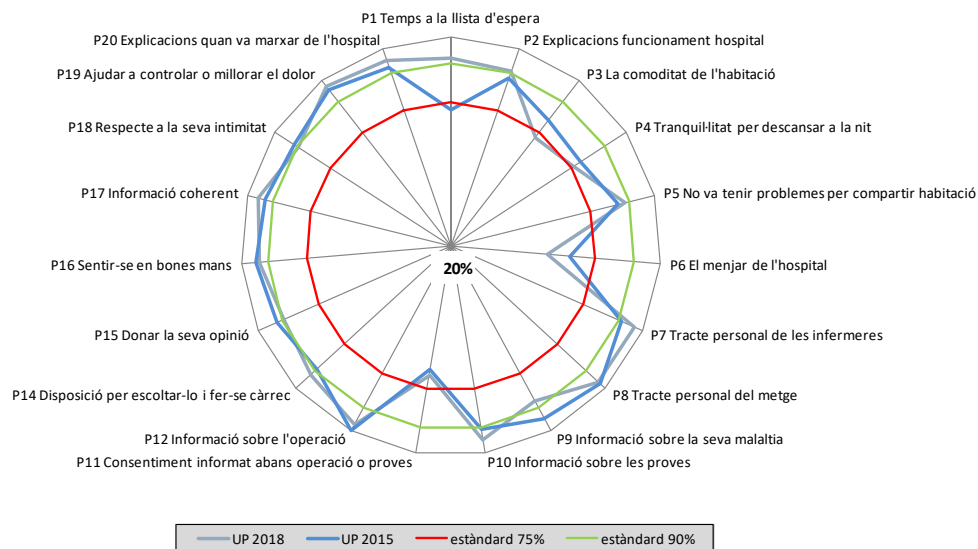
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2018 amb Catalunya 2018



D.2. Comparació de la UP 2018 amb la UP 2015



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 2018	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	91,7%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	90,9%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	72,5%	96,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	75,6%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	88,7%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	57,1%	90,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	96,3%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	87,2%	97,4%
P10 Informació sobre les proves	94,9%	100,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	69,7%	88,9%
P12 Informació sobre l'operació	97,4%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	92,3%	96,8%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,5%	98,4%
P15 Donar la seva opinió	89,6%	98,7%
P16 Sentir-se en bones mans	93,2%	98,7%
P17 Informació coherent	95,6%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	89,3%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,2%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,20	9,14
P102 Continuaria venint?	80,3%	98,8%