

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2021

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Sant Celoni- UP 743

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

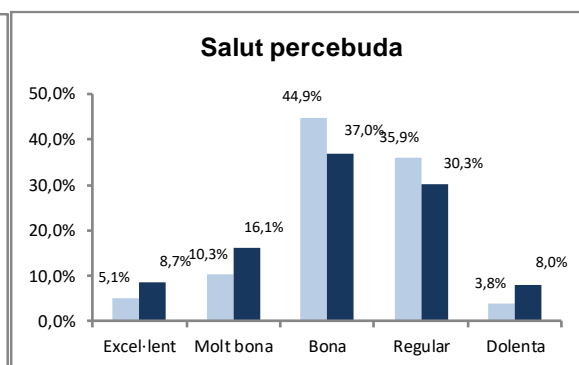
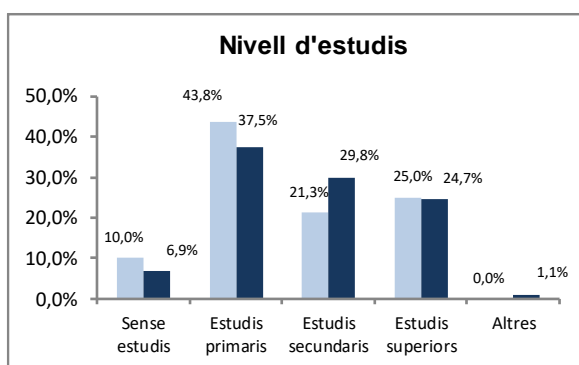
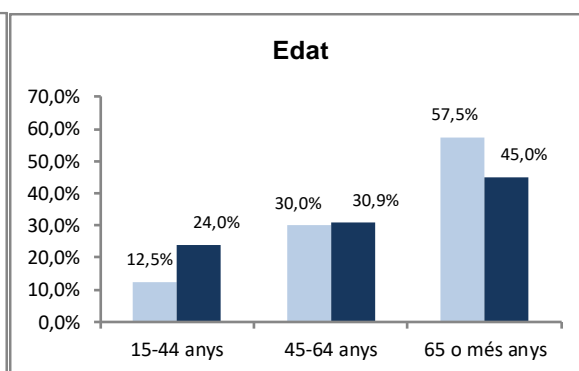
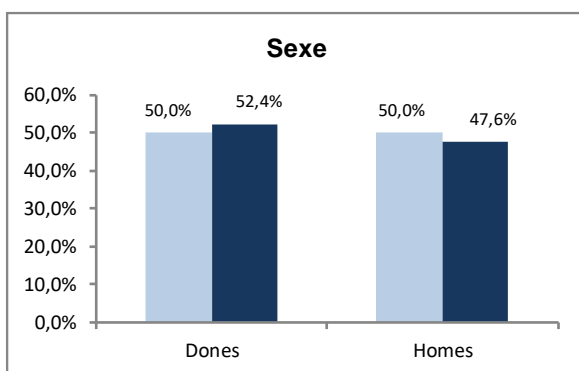
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sant Celoni	80
CATALUNYA	4383

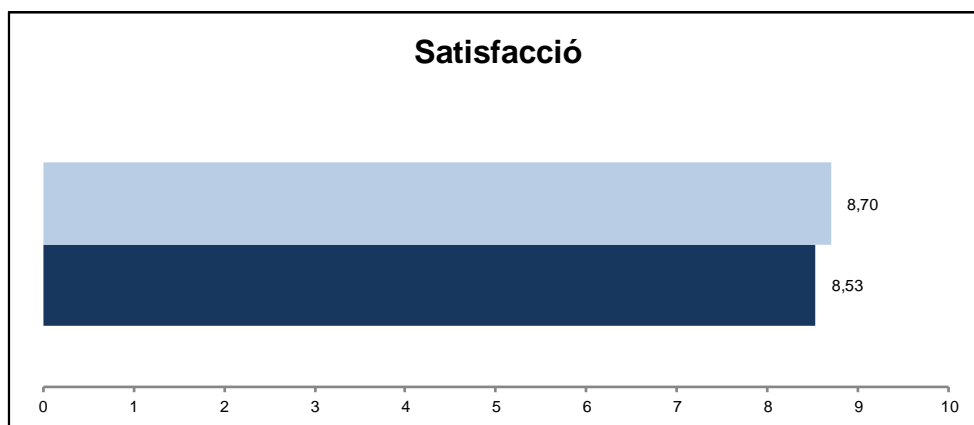
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

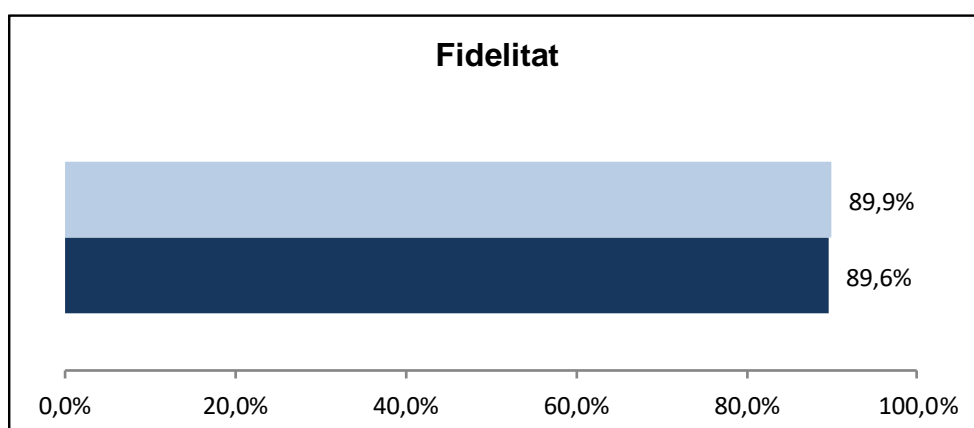


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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



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



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Per urgències	57,5%	54,6%	
	Programat o llista d'espera	42,5%	45,4%	
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? UP 2021 N 34 NS/NC 0	Molt curt	0,0%	10,6%	
	Curt	23,5%	25,5%	
	Normal	58,8%	39,2%	
	Llarg	11,8%	15,0%	
	Molt llarg	5,9%	9,8%	
	Indicador positiu	82,4%	75,3%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	25,3%	25,5%	
	Molt bé	30,7%	29,9%	
	Bé	37,3%	36,6%	
	Regular	6,7%	6,1%	
	Malament	0,0%	2,0%	
UP 2021 N 75 NS/NC 2	Indicador positiu	93,3%	91,9%	CAT 2021
No em van donar cap explicació 3				
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	28,2%	32,8%	
	Molt bé	30,8%	28,4%	
	Bé	32,1%	28,4%	
	Regular	7,7%	7,6%	
	Malament	1,3%	2,8%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	91,0%	89,6%	CAT 2021
No em va donar informació 0				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	26,6%	31,4%	
	Molt bé	29,1%	27,4%	
	Bé	40,5%	32,5%	
	Regular	3,8%	6,6%	
	Malament	0,0%	2,1%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	96,2%	91,3%	CAT 2021
No em van fer proves 0				
No em van donar informació 0				
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	75,6%	73,0%	
	No	2,6%	6,7%	
	No ho recordo	21,8%	20,2%	
	Indicador positiu	75,6%	73,0%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				CAT 2021
No em van donar informació 0				
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	46,3%	57,2%	
	No	53,8%	42,8%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	40,5%	35,2%	
	Molt bé	35,1%	28,4%	
	Bé	18,9%	27,4%	
	Regular	2,7%	6,5%	
	Malament	2,7%	2,5%	
UP 2021 N 37 NS/NC 0	Indicador positiu	94,6%	91,0%	CAT 2021
No em van donar informació 0				
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	91,9%	89,1%	
	No	0,0%	1,6%	
	No ho recordo	8,1%	9,3%	
	Indicador positiu	91,9%	89,1%	
UP 2021 N 37 NS/NC 0				CAT 2021
No em van donar informació 0				
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	76,3%	76,5%	
	Gairebé sempre	19,7%	11,3%	
	Sovint	2,6%	6,1%	
	Poques vegades	1,3%	4,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,1%	
	Indicador positiu	98,7%	93,8%	
UP 2021 N 76 NS/NC 4				CAT 2021
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	55,7%	53,1%	
	Molt bé	15,2%	19,1%	
	Bé	25,3%	23,1%	
	Regular	2,5%	3,8%	
	Malament	1,3%	0,9%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	96,2%	95,3%	CAT 2021
No em van explicar res 0				

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta				16,5%	18,2%	
	Molt bona				26,6%	24,8%	
	Bona				39,2%	45,0%	
	Regular				16,5%	9,5%	
	Malament				1,3%	2,5%	
UP 2021 N	79	NS/NC	1	Indicador positiu	82,3%	88,0%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta				29,5%	27,3%	
	Molt bé				21,8%	24,0%	
	Bé				37,2%	34,6%	
	Regular				7,7%	9,5%	
	Malament				3,8%	4,5%	
UP 2021 N	78	NS/NC	2	Indicador positiu	88,5%	86,0%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai				72,3%	78,3%	
	Poques vegades				18,5%	13,8%	
	Sovint				4,6%	3,6%	
	Gairebé sempre				0,0%	1,4%	
	Sempre				4,6%	2,9%	
UP 2021 N	65	NS/NC	2	Indicador positiu	90,8%	92,1%	
	Vaig estar sol		13				
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				18,7%	14,2%	
	Molt bé				17,3%	16,4%	
	Bé				37,3%	36,2%	
	Regular				22,7%	21,6%	
	Malament				4,0%	11,6%	
UP 2021 N	75	NS/NC	5	Indicador positiu	73,3%	66,8%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	53,8%	43,6%	
	Molt bé	31,3%	35,1%	
	Bé	13,8%	16,7%	
	Regular	1,3%	3,6%	
	Malament	0,0%	1,1%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	98,8%	95,3%	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	52,5%	42,3%	
	Molt bé	26,3%	32,0%	
	Bé	18,8%	20,4%	
	Regular	2,5%	3,8%	
	Malament	0,0%	1,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	97,5%	94,7%	
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	41,3%	32,6%	
	Molt bona	20,0%	28,7%	
	Bona	36,3%	30,1%	
	Regular	2,5%	6,3%	
	Malament	0,0%	2,2%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	97,5%	91,5%	
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	37,2%	33,4%	
	Molt bé	33,3%	26,9%	
	Bé	26,9%	31,1%	
	Regular	0,0%	6,2%	
	Malament	2,6%	2,4%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	97,4%	91,4%	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	71,4%	76,7%	
	Gairebé sempre	16,9%	11,3%	
	Sovint	9,1%	5,8%	
	Poques vegades	1,3%	4,1%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	2,2%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3	Indicador positiu	97,4%	93,7%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	32,5%	35,6%	
	Molt bé	25,0%	24,1%	
	Bé	36,3%	32,4%	
	Regular	5,0%	6,4%	
	Malament	1,3%	1,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	93,8%	92,1%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	81,3%	81,0%	
	Gairebé sempre	8,0%	9,9%	
	Sovint	6,7%	4,8%	
	Poques vegades	4,0%	3,1%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,2%	
UP 2021 N 75 NS/NC 0	Indicador positiu	96,0%	95,7%	
No vaig tenir dolor 5				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,70	8,53	UP 2021
DES. UP 1,372423				CAT 2021
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	89,9%	89,6%	UP 2021
	No	2,5%	5,3%	
	No n'estic segur	7,6%	5,1%	CAT 2021
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	89,9%	89,6%	

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 2018	UP 2021	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	91,7%	82,4%	75,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	90,9%	93,3%	91,9%
P3 La comoditat de l'habitació	72,5%	82,3%	88,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	75,6%	88,5%	86,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	88,7%	90,8%	92,1%
P6 El menjar de l'hospital	57,1%	73,3%	66,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	98,8%	95,3%
P8 Tracte personal del metge	96,3%	97,5%	94,7%
P9 Informació sobre la seva malaltia	87,2%	91,0%	89,6%
P10 Informació sobre les proves	94,9%	96,2%	91,3%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	69,7%	75,6%	73,0%
P12 Informació sobre l'operació	97,4%	94,6%	91,0%
P13 Consentiment informat abans operació	92,3%	91,9%	89,1%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,5%	97,5%	91,5%
P15 Donar la seva opinió	89,6%	97,4%	91,4%
P16 Sentir-se en bones mans	93,2%	97,4%	93,7%
P17 Informació coherent	95,6%	98,7%	93,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	89,3%	93,8%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,2%	96,0%	95,7%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,9%	96,2%	95,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,20	8,70	8,53
P102 Continuaría venint?	80,3%	89,9%	89,6%

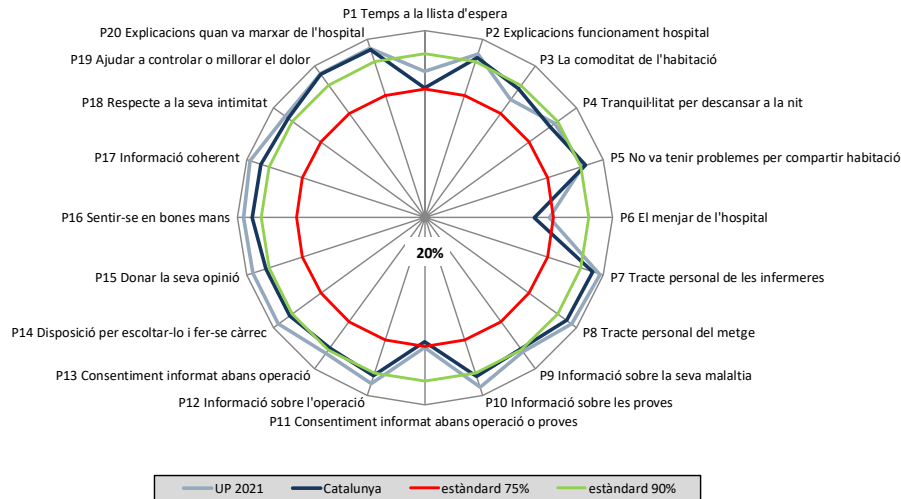
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

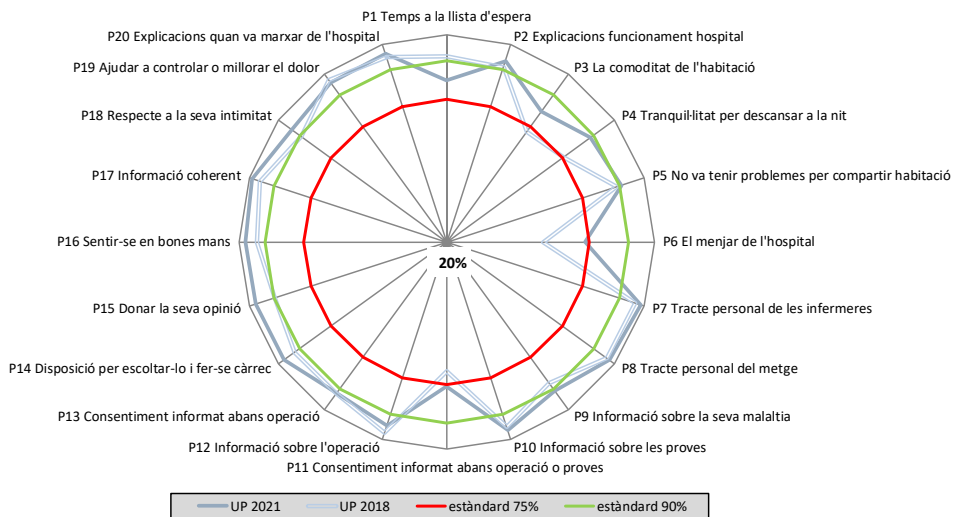
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació de l'hospital 2021 amb l'hospital 2018



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 2021	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	82,4%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,3%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	82,3%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	88,5%	100%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	90,8%	100%
P6 El menjar de l'hospital	73,3%	91,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	91,0%	96%
P10 Informació sobre les proves	96,2%	100%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,6%	86,4%
P12 Informació sobre l'operació	94,6%	100%
P13 Consentiment informat abans operació	91,9%	100%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	97,5%	99%
P15 Donar la seva opinió	97,4%	99%
P16 Sentir-se en bones mans	97,4%	99%
P17 Informació coherent	98,7%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	93,8%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,0%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,70	9,32
P102 Continuaria venint?	89,9%	98,8%