

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2012**

RESULTATS PER CENTRE

HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU - UP 772

Àrea Sanitària

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat

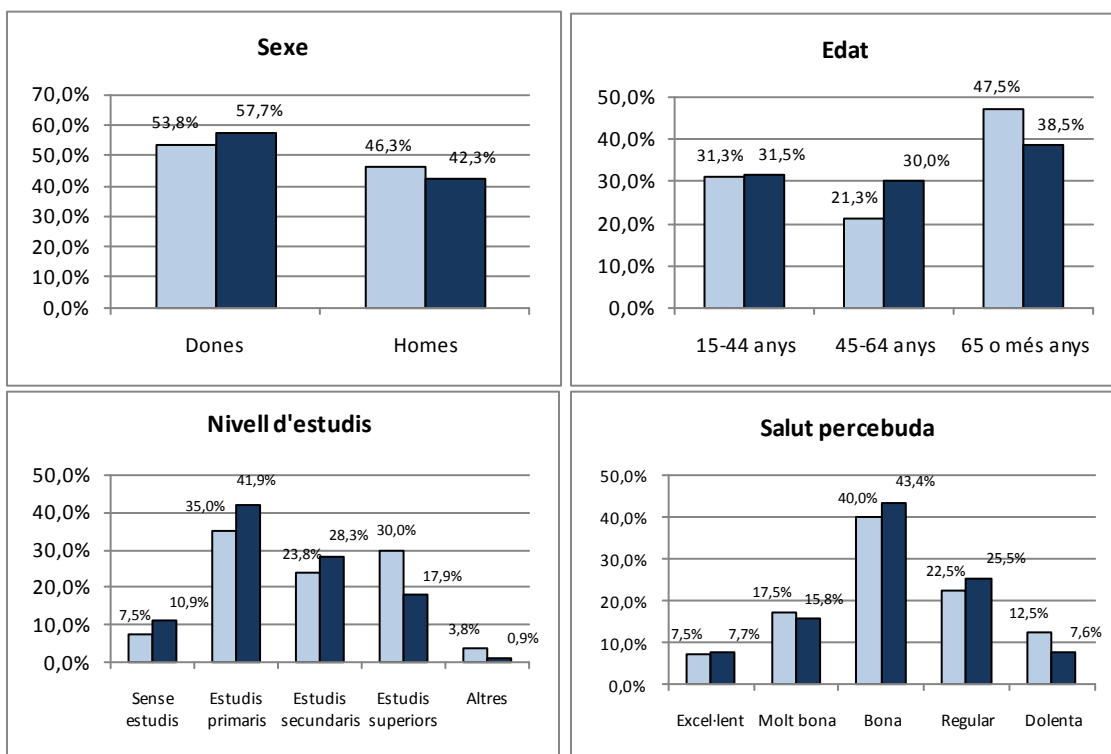
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU	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	11,8%	
	Curt	38,2%	
	Normal	29,4%	
	Llarg	17,6%	
N 34 NS/NC 0	Molt llarg	2,9%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	21,9%	
	Molt bé	31,5%	
	Bé	43,8%	
	Regular	0,0%	
N 73 NS/NC 2	Malament	2,7%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	26,9%	
	Molt bé	32,1%	
	Bé	37,2%	
	Regular	2,6%	
N 78 NS/NC 2	Malament	1,3%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	24,1%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	38,0%	
	Regular	12,7%	
N 79 NS/NC 1	Malament	2,5%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	86,2%	
	Poques vegades	10,8%	
	Sovint	1,5%	
	Gairebé sempre	0,0%	
N 65 NS/NC 1	Sempre	1,5%	
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	6,5%	
	Molt bé	19,5%	
	Bé	42,9%	
	Regular	24,7%	
N 77 NS/NC 3	Malament	6,5%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	37,5%	
	Bé	23,8%	
	Regular	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	40,0%	
	Molt bé	36,3%	
	Bé	20,0%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	11,4%	
	Molt bé	42,9%	
	Bé	40,0%	
	Regular	5,7%	
	Malament	0,0%	
N 70 NS/NC 3			
No hi vaig tenir contacte	7	0,0%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	52,5%	
	No	47,5%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	28,6%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	35,7%	
	Regular	7,1%	
	Malament	0,0%	
N 42 NS/NC 0			
No em van donar informació	0	0,0%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	30,8%	
	Molt bé	21,8%	
	Bé	39,7%	
	Regular	7,7%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 1			
No em van donar informació	1	0,0%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	24,7%	
	Molt bé	24,7%	
	Bé	45,5%	
	Regular	5,2%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No em van fer proves	3	0,0%	
No em van donar informació	0	0,0%	
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	28,8%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	35,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	31,6%	
	Molt bé	25,3%	
	Bé	36,7%	
	Regular	5,1%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	82,4%	
	No	5,4%	
	No ho recordo	12,2%	
N 74 NS/NC 3			
No em van donar informació	3	0,0%	

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	88,8%	
		Gairebé sempre	6,3%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	1,3%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/mai gairebé mai	2,5%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	81,0%	
		Gairebé sempre	13,9%	
		Sovint	2,5%	
		Poques vegades	2,5%	
	N 79 NS/NC 1	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	20,8%	
		Molt bé	27,3%	
		Bé	44,2%	
		Regular	5,2%	
	N 77 NS/NC 3	Malament	2,6%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	89,2%	
		Gairebé sempre	4,6%	
		Sovint	0,0%	
	N 65 NS/NC 2	Poques vegades	3,1%	
	No vaig tenir dolor 13	Mai/mai gairebé mai	3,1%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	84,0%	
		Gairebé sempre	8,0%	
		Sovint	2,7%	
	N 75 NS/NC 3	Poques vegades	5,3%	
	No tenia familiars 2	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	55,1%	
		Molt bé	16,7%	
		Bé	28,2%	
	N 78 NS/NC 1	Regular	0,0%	
	No em van explicar res 1	Malament	0,0%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	27,5%	
		Molt bé	33,8%	
		Bé	33,8%	
		Regular	3,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,61		
Des. 1,33				
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	98,7%		
	No	0,0%		
	N 79 NS/NC 1	No n'estic segur		1,3%

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	65,4%	79,4%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,4%	97,3%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	85,7%	96,2%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	79,7%	84,8%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	83,1%	96,9%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	74,0%	68,8%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	96,3%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	96,3%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions		94,3%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	97,1%	92,9%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	88,9%	92,3%	93,0%
P12 Informació sobre les proves		94,8%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	96,3%	92,5%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	93,5%	93,7%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat		82,4%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	97,5%	96,3%	96,7%
P17 Informació coherent	91,1%	97,5%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,0%	92,2%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,5%	93,8%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	92,1%	94,7%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,4%	100,0%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital		95,0%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	8,61	8,46
P102 Continuarà venint?	92,5%	98,7%	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

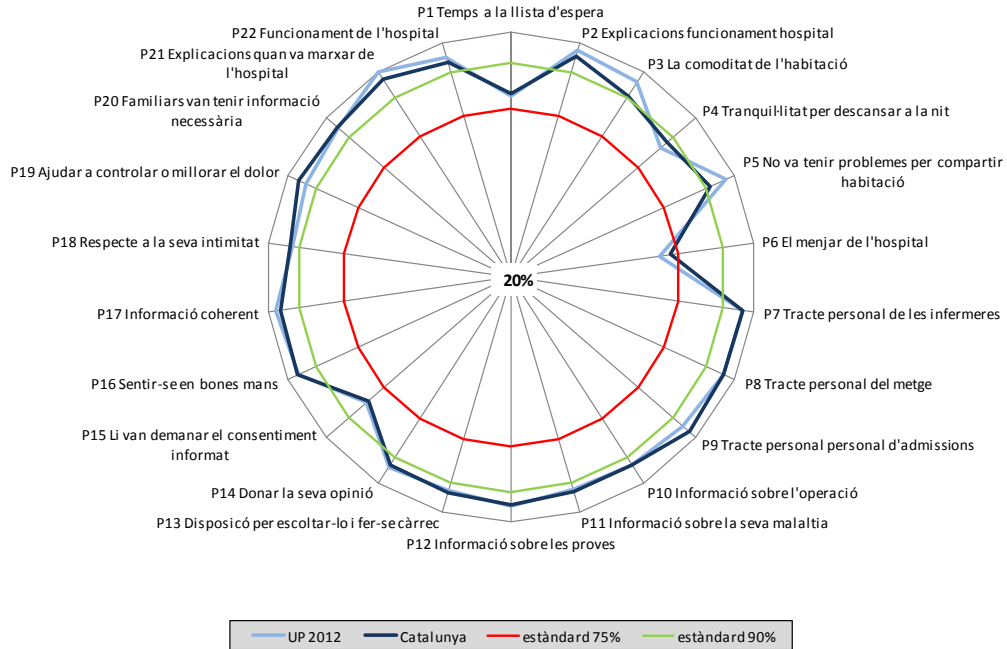
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

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

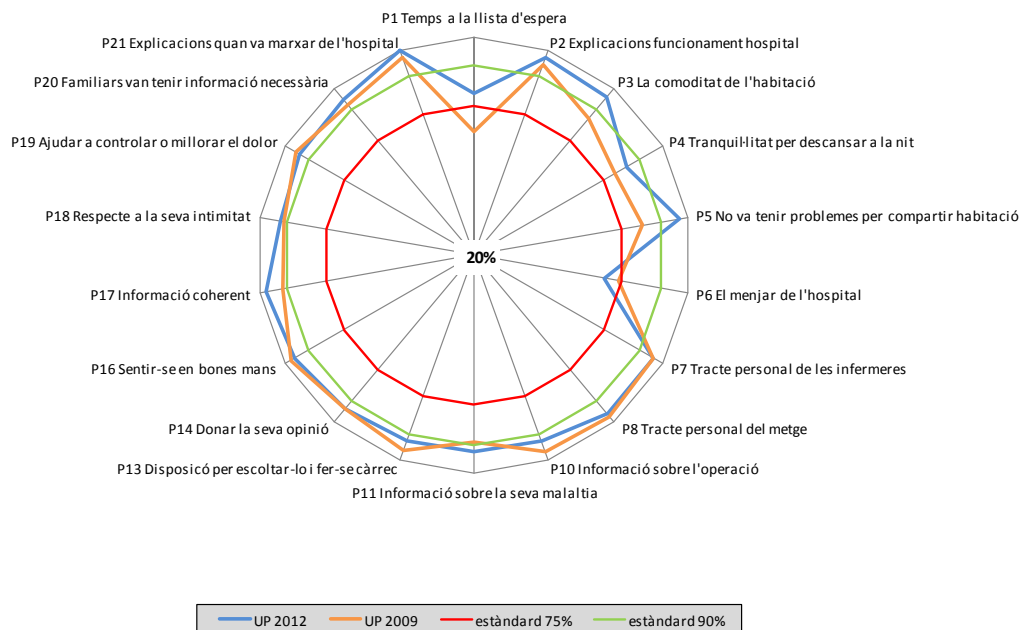
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	79,4%	93,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,3%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	96,2%	98,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	84,8%	98,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	96,9%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	68,8%	88,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	96,3%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	94,3%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	92,9%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	92,3%	97,5%
P12 Informació sobre les proves	94,8%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,5%	98,8%
P14 Donar la seva opinió	93,7%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	82,4%	91,7%
P16 Sentir-se en bones mans	96,3%	100,0%
P17 Informació coherent	97,5%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,2%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	93,8%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	94,7%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	100,0%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	95,0%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,61	8,98
P102 Continuaria venint?	98,7%	98,7%