



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

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA

RESULTATS ENQUESTES "EN LÍNIA"

HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET

Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat



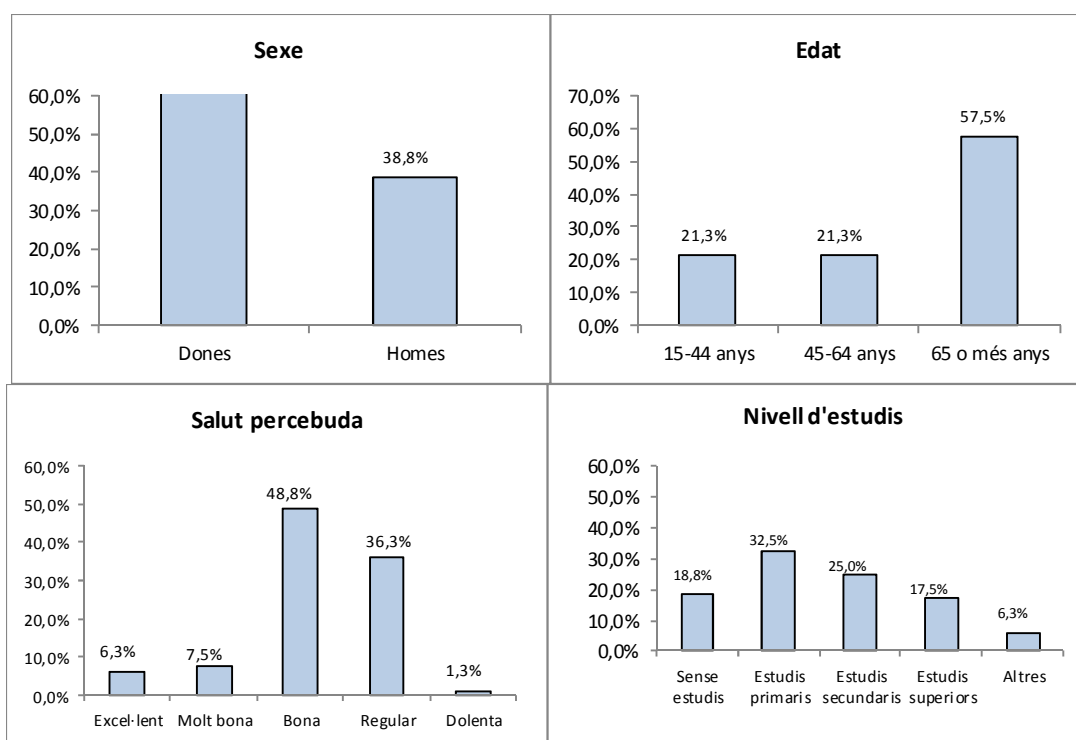
2016

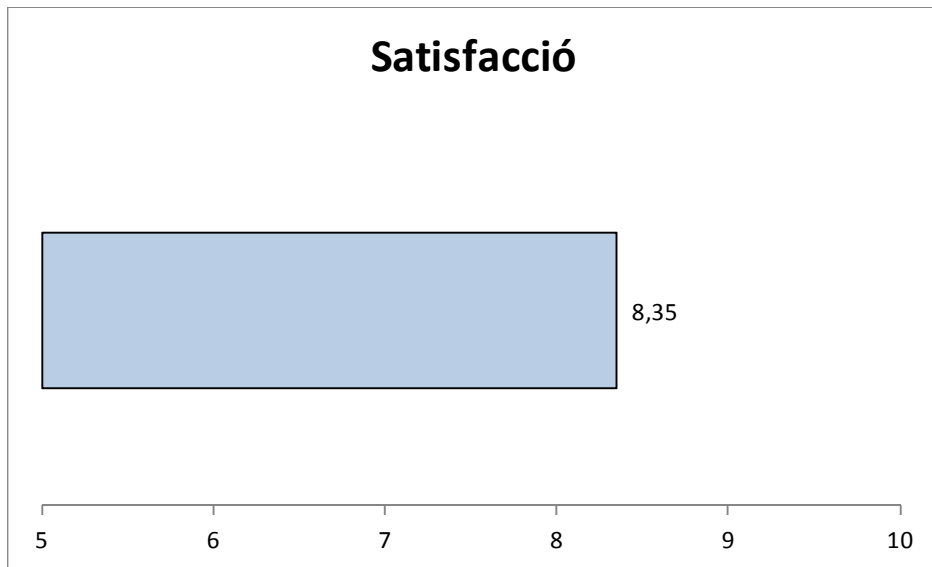
A. Anàlisi del centre

A.1. Descripció de la població enquestada

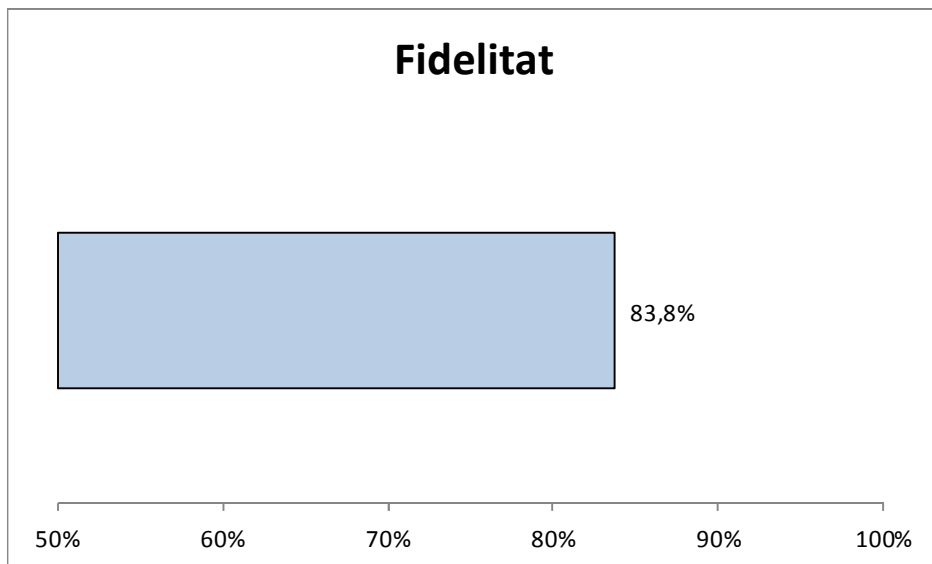
| | |
|----------------------------------|--------------------|
| HOSPITAL GENERAL DE L'HOSPITALET | Nombre d'enquestes |
| | 80 |

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

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



Nota: P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

| Enunciat | Categories | Rtat. | Distribució de respostes |
|--|-----------------------------|-------|--------------------------|
| FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació? | Per urgències | 36,3% | |
| | Programat o llista d'espera | 63,8% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? | Molt curt | 5,9% | |
| | Curt | 31,4% | |
| | Normal | 37,3% | |
| | Llarg | 15,7% | |
| N 51 NS/NC 0 | Molt llarg | 9,8% | |
| P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? | Perfecte | 18,8% | |
| | Molt bé | 20,3% | |
| | Bé | 53,6% | |
| | Regular | 5,8% | |
| N 69 NS/NC 5 | Malament | 1,4% | |
| No em van donar cap explicació 6 | | | |
| P3 Valori en general la comoditat de l'habitació | Perfecta | 10,0% | |
| | Molt bé | 27,5% | |
| | Bé | 45,0% | |
| | Regular | 12,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 5,0% | |
| P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit? | Perfecta | 17,5% | |
| | Molt bé | 28,8% | |
| | Bé | 48,8% | |
| | Regular | 5,0% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 0,0% | |
| P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient? | Mai/gairebé mai | 98,2% | |
| | Poques vegades | 1,8% | |
| | Sovint | 0,0% | |
| | Gairebé sempre | 0,0% | |
| N 55 NS/NC 0 | Sempre | 0,0% | |
| Vaig estar sol 25 | | | |
| 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 | 13,3% | |
| | Molt bé | 13,3% | |
| | Bé | 56,0% | |
| | Regular | 13,3% | |
| N 75 NS/NC 5 | Malament | 4,0% | |
| P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres? | Perfecte | 33,8% | |
| | Molt bé | 42,5% | |
| | Bé | 21,3% | |
| | Regular | 2,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | Malament | 0,0% | |

| Enunciat | Categories | Rtat. | Distribució de respostes |
|--|---------------|-------|--------------------------|
| P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges? | Perfecte | 37,2% | |
| | Molt bé | 35,9% | |
| | Bé | 16,7% | |
| | Regular | 7,7% | |
| | Malament | 2,6% | |
| N 78 NS/NC 2 | | | |
| P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions? | Perfecte | 20,0% | |
| | Molt bé | 38,5% | |
| | Bé | 38,5% | |
| | Regular | 3,1% | |
| | Malament | 0,0% | |
| N 65 NS/NC 0 | | | |
| No hi vaig tenir contacte 15 | | | |
| FILTRE EI van operar mentre estava a l'hospital? | Si | 81,3% | |
| | No | 18,8% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer? | Perfecta | 19,7% | |
| | Molt bé | 31,1% | |
| | Bé | 39,3% | |
| | Regular | 6,6% | |
| | Malament | 3,3% | |
| N 61 NS/NC 0 | | | |
| No em van donar informació 4 | | | |
| P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia? | Perfecta | 17,1% | |
| | Molt bé | 30,3% | |
| | Bé | 46,1% | |
| | Regular | 3,9% | |
| | Malament | 2,6% | |
| N 76 NS/NC 1 | | | |
| No em van donar informació 3 | | | |
| P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves? | Perfecta | 25,8% | |
| | Molt bé | 28,8% | |
| | Bé | 42,4% | |
| | Regular | 3,0% | |
| | Malament | 0,0% | |
| N 66 NS/NC 2 | | | |
| No em van fer proves 9 | | | |
| No em van donar informació 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 | 35,4% | |
| | Molt bé | 22,8% | |
| | Bé | 35,4% | |
| | Regular | 6,3% | |
| | Malament | 0,0% | |
| N 79 NS/NC 1 | | | |
| P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió? | Perfecta | 30,8% | |
| | Molt bé | 29,5% | |
| | Bé | 26,9% | |
| | Regular | 11,5% | |
| | 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 | 82,9% | |
| | No | 9,2% | |
| | No ho recordo | 7,9% | |
| N 76 NS/NC 2 | | | |
| No em van donar informació 2 | | | |

| Enunciat | Categories | Rtat. | Distribució de respostes |
|---|------------------|-------|--------------------------|
| P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | 90,0% | |
| | Gairebé sempre | 3,8% | |
| | Sovint | 0,0% | |
| | Poques vegades | 3,8% | |
| | Mai/gairebé mai | 2,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent? | Sempre | 87,5% | |
| | Gairebé sempre | 6,9% | |
| | Sovint | 0,0% | |
| | Poques vegades | 1,4% | |
| | Mai/gairebé mai | 4,2% | |
| 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 | 26,3% | |
| | Molt bé | 25,0% | |
| | Bé | 40,0% | |
| | 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 | 94,0% | |
| | Gairebé sempre | 4,5% | |
| | Sovint | 0,0% | |
| | Poques vegades | 0,0% | |
| | Mai/gairebé mai | 1,5% | |
| N 67 NS/NC 0 | | | |
| No vaig tenir dolor 13 | | | |
| P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària? | Sempre | 87,8% | |
| | Gairebé sempre | 2,7% | |
| | Sovint | 1,4% | |
| | Poques vegades | 5,4% | |
| | Mai/gairebé mai | 2,7% | |
| N 74 NS/NC 3 | | | |
| No tenia familiars 3 | | | |
| P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer? | Perfectament | 39,2% | |
| | Molt bé | 29,1% | |
| | Bé | 30,4% | |
| | Regular | 1,3% | |
| | Malament | 0,0% | |
| N 79 NS/NC 0 | | | |
| No em van explicar res 1 | | | |
| P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital? | Perfecte | 23,8% | |
| | Molt bé | 32,5% | |
| | Bé | 36,3% | |
| | Regular | 5,0% | |
| | Malament | 2,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital | Satisfacció | 8,35 | |
| | Des. 1,54 | | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |
| P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital? | Sí | 83,8% | |
| | No | 6,3% | |
| | No n'estic segur | 10,0% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | |

D. 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 2016 |
|--|---------|
| P1 Temps a la llista d'espera | 74,5% |
| P2 Explicacions funcionament hospital | 92,8% |
| P3 La comoditat de l'habitació | 82,5% |
| P4 Tranquil·litat per descansar a la nit | 95,0% |
| P5 No va tenir problemes per compartir habitació | 100,0% |
| P6 El menjar de l'hospital | 82,7% |
| P7 Tracte personal de les infermeres | 97,5% |
| P8 Tracte personal del metge | 89,7% |
| P9 Tracte personal personal d'admissions | 96,9% |
| P10 Informació sobre l'operació | 90,2% |
| P11 Informació sobre la seva malaltia | 93,4% |
| P12 Informació sobre les proves | 97,0% |
| P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec | 93,7% |
| P14 Donar la seva opinió | 87,2% |
| P15 Li van demanar el consentiment informat | 82,9% |
| P16 Sentir-se en bones mans | 93,8% |
| P17 Informació coherent | 94,4% |
| P18 Respecte a la seva intimitat | 91,3% |
| P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor | 98,5% |
| P20 Familiars van tenir informació necessària | 91,9% |
| P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital | 98,7% |
| P22 Funcionament de l'hospital | 92,5% |
| P101 Grau de satisfacció global | 8,35 |
| P102 Continuaria venint? | 83,8% |

E. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radials, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

Radial de la UP 2016

