

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
RESULTATS ENQUESTES "EN LÍNIA"
HOSPITAL DOS DE MAIG**

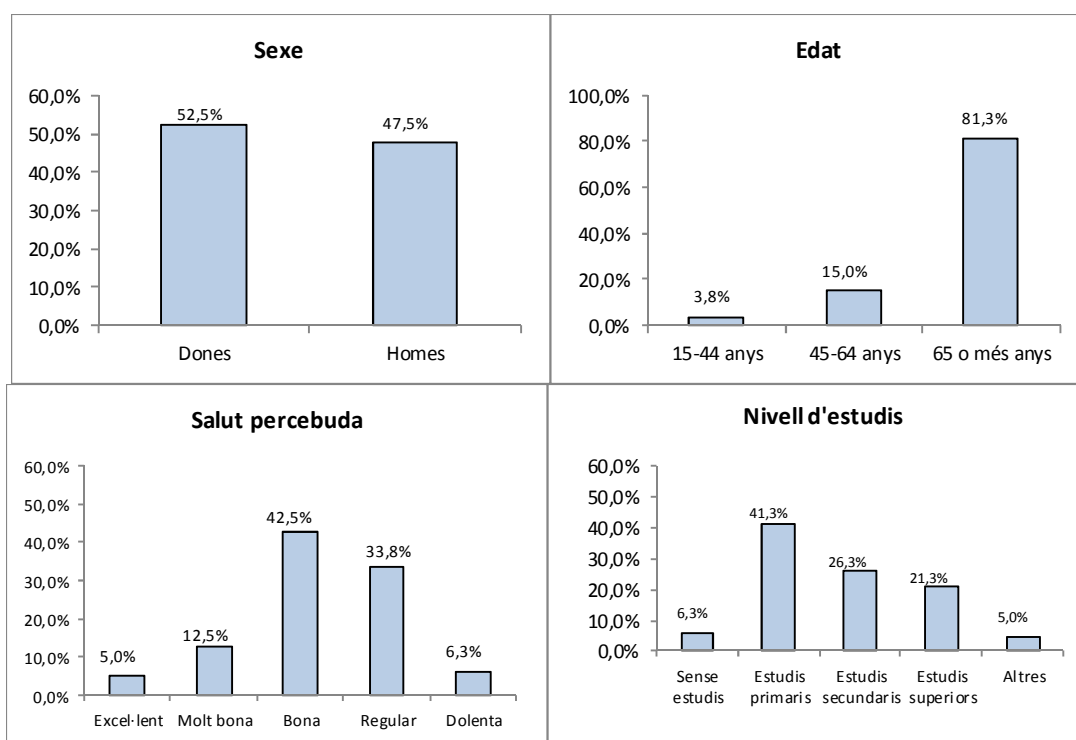
**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

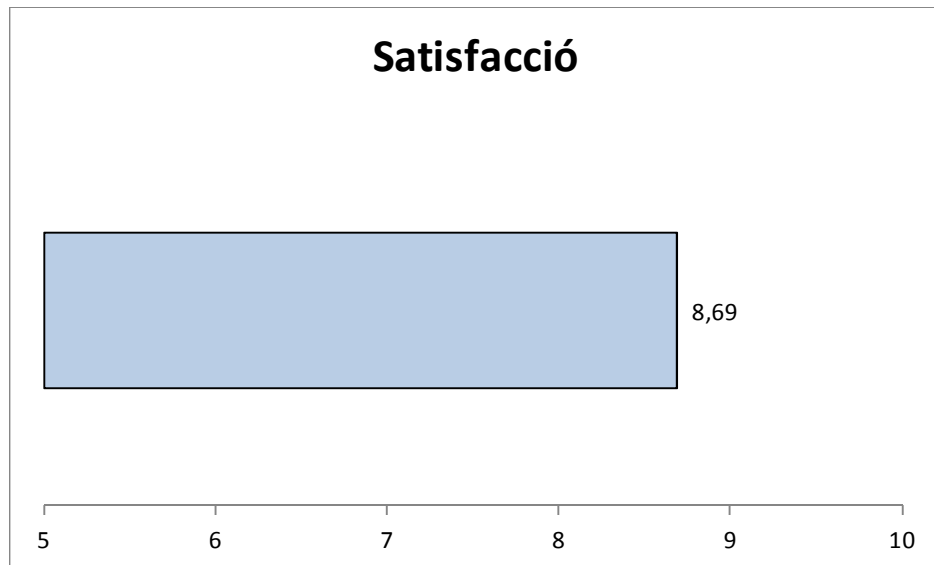
A. Anàlisi del centre

A.1. Descripció de la població enquestada

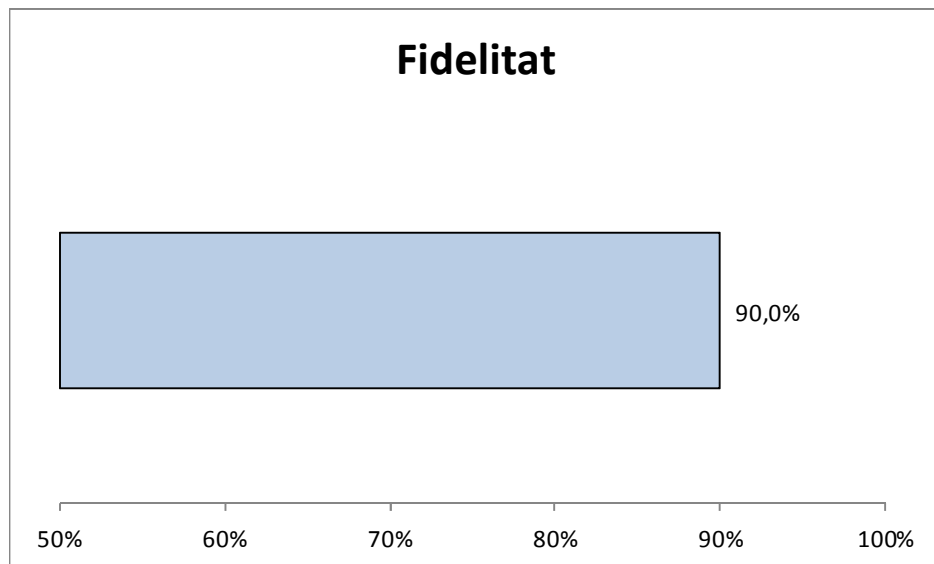
HOSPITAL DOS DE MAIG	Nombre d'enquestes
	80

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	41,3%	
	Programat o llista d'espera	58,8%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	8,5%	
	Curt	17,0%	
	Normal	55,3%	
	Llarg	12,8%	
N 47 NS/NC 0	Molt llarg	6,4%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	10,8%	
	Molt bé	44,6%	
	Bé	43,2%	
	Regular	1,4%	
N 74 NS/NC 1	Malament	0,0%	
No em van donar cap explicació 5			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	3,8%	
	Molt bé	17,5%	
	Bé	62,5%	
	Regular	13,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	7,5%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	57,5%	
	Regular	12,5%	
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	93,2%	
	Poques vegades	0,0%	
	Sovint	4,1%	
	Gairebé sempre	0,0%	
N 74 NS/NC 0	Sempre	2,7%	
Vaig estar sol 6			
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	5,0%	
	Molt bé	8,8%	
	Bé	47,5%	
	Regular	28,8%	
N 80 NS/NC 0	Malament	10,0%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	27,5%	
	Molt bé	50,0%	
	Bé	21,3%	
	Regular	1,3%	
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	33,8%		
	Molt bé	51,3%		
	Bé	13,8%		
	Regular	1,3%		
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%		
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	24,7%		
	Molt bé	41,1%		
	Bé	32,9%		
	N 73 NS/NC 0	Regular		1,4%
No hi vaig tenir contacte 7	Malament	0,0%		
FILTRE EI van operar mentre estava a l'hospital?	Si	67,5%		
	No	32,5%		
N 80 NS/NC 0				
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	11,3%		
	Molt bé	49,1%		
	Bé	37,7%		
	N 53 NS/NC 1	Regular		1,9%
No em van donar informació 0	Malament	0,0%		
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	19,0%		
	Molt bé	41,8%		
	Bé	34,2%		
	N 79 NS/NC 0	Regular		3,8%
No em van donar informació 1	Malament	1,3%		
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	20,5%		
	Molt bé	37,2%		
	N 78 NS/NC 1	Bé		41,0%
	No em van fer proves 1	Regular		1,3%
No em van donar informació 0	Malament	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	23,8%		
	Molt bé	42,5%		
	Bé	32,5%		
	N 80 NS/NC 0	Regular		1,3%
	Malament	0,0%		
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	36,3%		
	Molt bé	43,8%		
	Bé	20,0%		
	N 80 NS/NC 0	Regular		0,0%
	Malament	0,0%		
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	78,5%		
	No	12,7%		
	N 79 NS/NC 1	No ho recordo		8,9%
No em van donar informació 0				

Enunciat		Categories	Rtat.	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	95,0%	
		Gairebé sempre	3,8%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	0,0%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	92,4%	
		Gairebé sempre	6,3%	
		Sovint	1,3%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 79 NS/NC 1	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	18,8%	
		Molt bé	37,5%	
		Bé	32,5%	
		Regular	11,3%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	95,6%	
		Gairebé sempre	2,9%	
		Sovint	1,5%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 68 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	0,0%	
No vaig tenir dolor 12				
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	96,3%	
		Gairebé sempre	0,0%	
		Sovint	3,8%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	0,0%	
No tenia familiars 0				
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	32,5%	
		Molt bé	32,5%	
		Bé	35,0%	
		Regular	0,0%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
No em van explicar res 0				
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	12,5%	
		Molt bé	51,3%	
		Bé	32,5%	
		Regular	3,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital		Satisfacció	8,69	
	Des. 1,21			
	N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?		Sí	90,0%	
		No	5,0%	
	N 80 NS/NC 0	No n'estic segur	5,0%	

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	80,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	98,6%
P3 La comoditat de l'habitació	83,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	93,2%
P6 El menjar de l'hospital	61,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%
P8 Tracte personal del metge	98,8%
P9 Tracte personal personal d'admissions	98,6%
P10 Informació sobre l'operació	98,1%
P11 Informació sobre la seva malaltia	94,9%
P12 Informació sobre les proves	98,7%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	98,8%
P14 Donar la seva opinió	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	78,5%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%
P17 Informació coherent	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	88,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	96,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,69
P102 Continuaria venint?	90,0%

E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

Radial de la UP 2016

