

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA**

**2018**

**RESULTATS PER CENTRE**

CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi - UP 5994

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut

 **Generalitat de Catalunya**  
**Departament de Salut**

**2018**

RESULTATS PER UP 2018

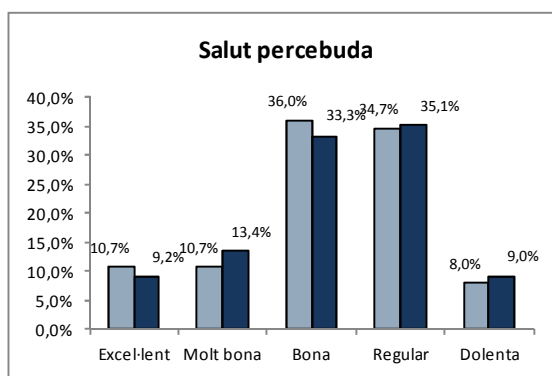
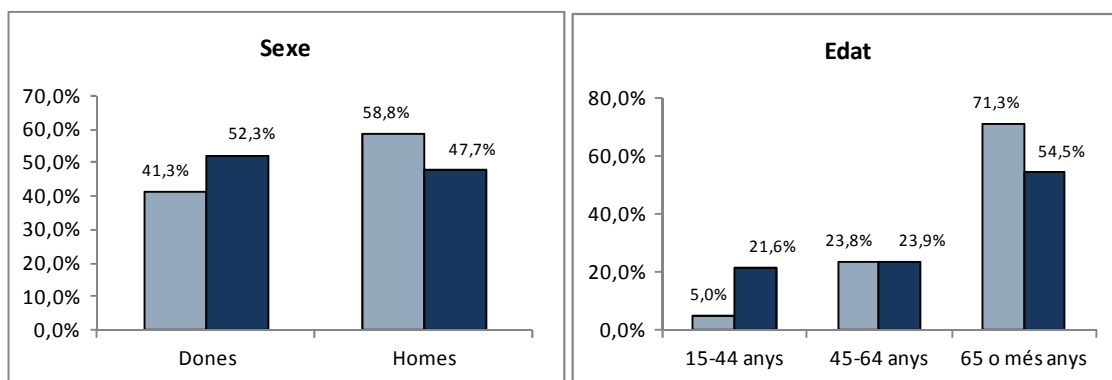
**A. Anàlisi per UP**

**A.1. Descripció de la població enquestada**

	Nombre d'enquestes
CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi	80
<b>CATALUNYA</b>	<b>4517</b>

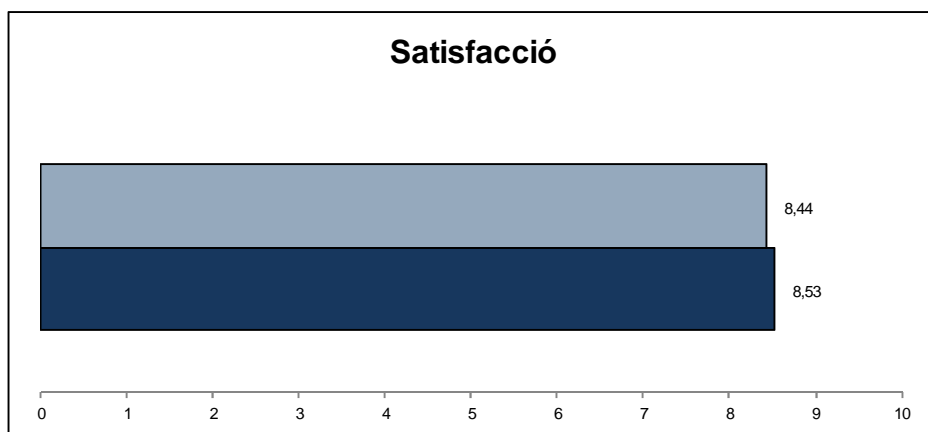
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

UP 2018
<b>CATALUNYA 2018</b>

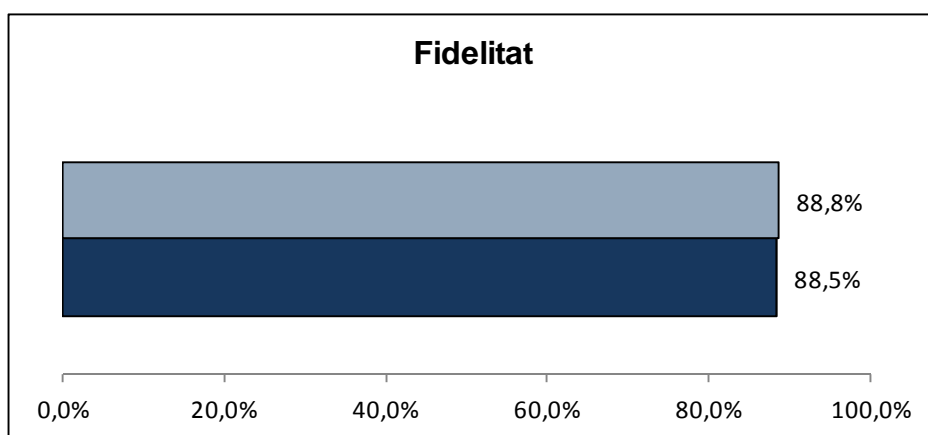


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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	67,5%	
	Programat o llista d'espera	32,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	8,0%	
	Curt	20,0%	
	Normal	56,0%	
	Llarg	0,0%	
	Molt llarg	16,0%	
N 25 NS/NC 1			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	17,3%	
	Molt bé	24,0%	
	Bé	46,7%	
	Regular	9,3%	
N 75 NS/NC 3			
No em van donar cap explicació 2	Malament	2,7%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	17,9%	
	Molt bona	29,5%	
	Bona	41,0%	
	Regular	7,7%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 2			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	16,3%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	43,8%	
	Regular	15,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	77,0%	
	Poc vegades	17,6%	
	Sovint	0,0%	
	Gairebé sempre	2,7%	
	Sempre	2,7%	
N 74 NS/NC 3			
Vaig estar sol 3	Sempre	2,7%	
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	15,6%	
	Molt bé	10,4%	
	Bé	36,4%	
	Regular	22,1%	
	Malament	15,6%	
N 77 NS/NC 3			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	41,3%	
	Bé	23,8%	
	Regular	5,0%	
	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	29,1%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	30,4%	
	Regular	2,5%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	27,6%	
	Molt bé	28,9%	
	Bé	26,3%	
	Regular	11,8%	
	Malament	5,3%	
N 76 NS/NC 2			
No em va donar informació 2			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	23,8%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	36,3%	
	Regular	10,0%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
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	72,2%	
	No	7,6%	
	No ho recordo	20,3%	
N 79 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	52,5%	
	No	47,5%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	33,3%	
	Molt bé	31,0%	
	Bé	31,0%	
	Regular	2,4%	
	Malament	2,4%	
N 42 NS/NC 0			
No em van donar informació 0			
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	95,2%	
	No	0,0%	
	No ho recordo	4,8%	
N 42 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	26,0%	
	Molt bona	24,7%	
	Bona	36,4%	
	Regular	9,1%	
	Malament	3,9%	
N 77 NS/NC 3			

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	22,4%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	40,8%	
	Regular	7,9%	
	Malament	3,9%	
N 76 NS/NC 4			
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	75,0%	
	Gairebé sempre	13,2%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	3,9%	
	Mai/gairebé mai	5,3%	
N 76 NS/NC 4			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	73,6%	
	Gairebé sempre	15,3%	
	Sovint	6,9%	
	Poques vegades	2,8%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	
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	30,3%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	42,1%	
	Regular	1,3%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 4			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	76,0%	
	Gairebé sempre	10,7%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	6,7%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 75 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor 5			
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	40,5%	
	Molt bé	19,0%	
	Bé	30,4%	
	Regular	5,1%	
	Malament	5,1%	
N 79 NS/NC 0			
No em van explicar res 1			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,44	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	88,8%	
	No	8,8%	
	No n'estic segur	2,5%	
N 80 NS/NC 0			

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	63,0%	84,0%	78,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	93,9%	88,0%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	94,8%	88,5%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,3%	82,5%	81,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	94,4%	94,6%	89,9%
P6 El menjar de l'hospital	70,1%	62,3%	64,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%	95,0%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	92,5%	93,7%	95,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	89,5%	82,9%	88,7%
P10 Informació sobre les proves	93,4%	86,3%	90,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	80,3%	72,2%	71,2%
P12 Informació sobre l'operació	85,7%	95,2%	94,2%
P13 Consentiment informat abans operació		95,2%	86,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	88,6%	87,0%	91,2%
P15 Donar la seva opinió	89,6%	88,2%	91,5%
P16 Sentir-se en bones mans	93,4%	90,8%	93,8%
P17 Informació coherent	89,3%	95,8%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,3%	97,4%	93,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,5%	92,0%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,4%	89,9%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,16	8,44	8,53
P102 Continuaria venint?	87,3%	88,8%	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.

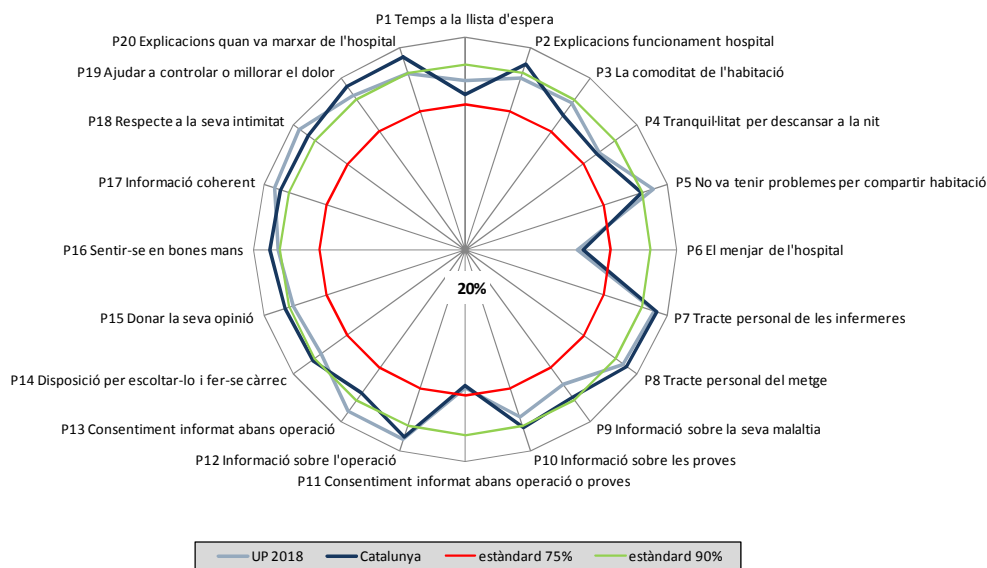
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER UP 2018

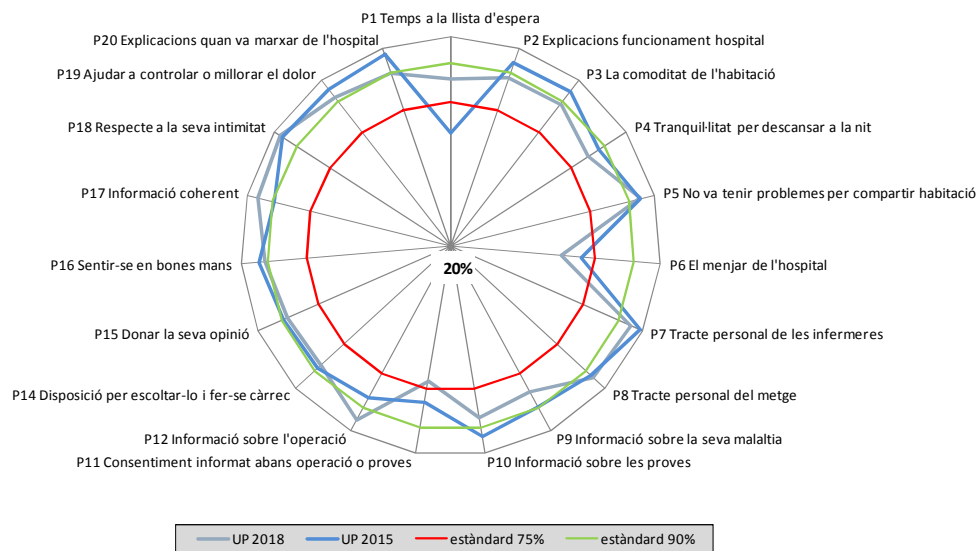
**D. Representació gràfica radial de les preguntes**

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	84,0%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	88,0%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	88,5%	96,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	82,5%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	94,6%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	62,3%	90,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,0%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	93,7%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	82,9%	97,4%
P10 Informació sobre les proves	86,3%	100,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	72,2%	88,9%
P12 Informació sobre l'operació	95,2%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	95,2%	96,8%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	87,0%	98,4%
P15 Donar la seva opinió	88,2%	98,7%
P16 Sentir-se en bones mans	90,8%	98,7%
P17 Informació coherent	95,8%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	97,4%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	92,0%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	89,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,44	9,14
P102 Continuaria venint?	88,8%	98,8%