

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2015**

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau - UP 772

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

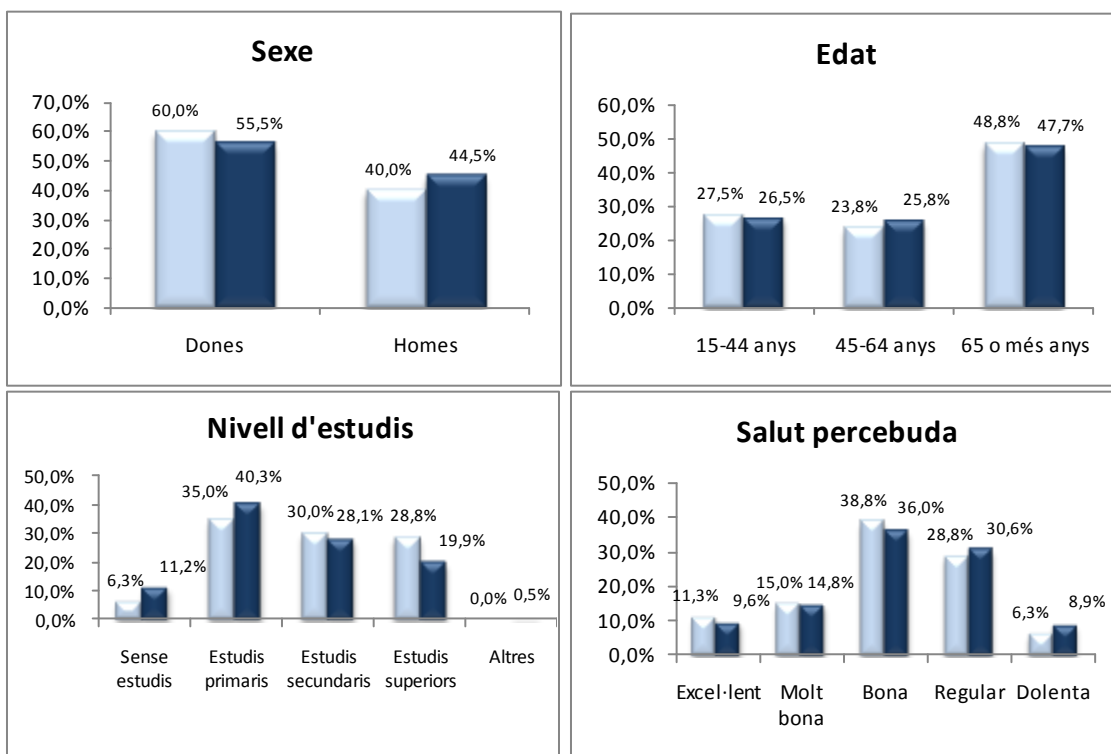
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	80
CATALUNYA	4691

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2015
CATALUNYA 2015



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	63,8%	
	Programat o llista d'espera	36,3%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	14,8%	
	Curt	29,6%	
	Normal	44,4%	
	Llarg	7,4%	
	Molt llarg	3,7%	
N 27 NS/NC 2			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	25,7%	
	Molt bé	31,4%	
	Bé	35,7%	
	Regular	5,7%	
	Malament	1,4%	
N 70 NS/NC 3			
No em van donar cap explicació 7			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	13,9%	
	Molt bé	29,1%	
	Bé	49,4%	
	Regular	5,1%	
	Malament	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	27,5%	
	Molt bé	20,0%	
	Bé	35,0%	
	Regular	13,8%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	71,8%	
	Poques vegades	18,3%	
	Sovint	7,0%	
	Gairebé sempre	1,4%	
	Sempre	1,4%	
N 71 NS/NC 1			
Vaig estar sol 8			
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	11,8%	
	Molt bé	17,1%	
	Bé	31,6%	
	Regular	32,9%	
	Malament	6,6%	
N 76 NS/NC 4			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	38,8%	
	Bé	21,3%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	23,8%	
	Regular	5,0%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	25,0%	
	Molt bé	26,7%	
	Bé	41,7%	
	Regular	6,7%	
N 60 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	Malament	0,0%	
FILTRE E1 van operar mentre estava a l'hospital?	Si	55,0%	
	No	45,0%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	33,3%	
	Molt bé	28,6%	
	Bé	33,3%	
	Regular	4,8%	
N 42 NS/NC 1			
No em van donar informació	Malament	0,0%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	28,2%	
	Molt bé	26,9%	
	Bé	37,2%	
	Regular	6,4%	
N 78 NS/NC 1			
No em van donar informació	Malament	1,3%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	24,3%	
	Molt bé	31,4%	
	Bé	32,9%	
	Regular	11,4%	
	Malament	0,0%	
N 70 NS/NC 2			
No em van fer proves			
No em van donar informació			
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	29,1%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	39,2%	
	Regular	8,9%	
	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	23,4%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	31,2%	
	Regular	9,1%	
N 77 NS/NC 3			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	72,0%	
	No	8,0%	
	No ho recordo	20,0%	
N 75 NS/NC 2			
No em van donar informació			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	81,0%	
	Gairebé sempre	10,1%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	77,6%	
	Gairebé sempre	9,2%	
	Sovint	9,2%	
	Poques vegades	2,6%	
	Mai/mai gairebé mai	1,3%	
N 76 NS/NC 4			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	26,6%	
	Molt bé	22,8%	
	Bé	45,6%	
	Regular	3,8%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	78,5%	
	Gairebé sempre	13,8%	
	Sovint	6,2%	
	Poques vegades	1,5%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 65 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor 15			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	77,3%	
	Gairebé sempre	8,0%	
	Sovint	6,7%	
	Poques vegades	8,0%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 75 NS/NC 3			
No tenia familiars 2			
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	59,0%	
	Molt bé	17,9%	
	Bé	20,5%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
No em van explicar res 0			
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	37,5%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	22,5%	
	Regular	7,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,53	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	90,0%	
	No	1,3%	
	No n'estic segur	8,8%	
N 80 NS/NC 0			

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 2012	UP 2015	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	79,4%	88,9%	75,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,3%	92,9%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	96,2%	92,4%	86,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	84,8%	82,5%	84,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	96,9%	90,1%	92,2%
P6 El menjar de l'hospital	68,8%	60,5%	67,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	93,8%	95,6%
P8 Tracte personal del metge	96,3%	95,0%	96,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	94,3%	93,3%	95,3%
P10 Informació sobre l'operació	92,9%	95,2%	92,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	92,3%	92,3%	92,5%
P12 Informació sobre les proves	94,8%	88,6%	93,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	92,5%	91,1%	90,8%
P14 Donar la seva opinió	93,7%	87,0%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	82,4%	72,0%	75,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,3%	97,5%	95,3%
P17 Informació coherent	97,5%	96,1%	93,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,2%	94,9%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	93,8%	98,5%	96,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	94,7%	92,0%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	100,0%	97,4%	96,2%
P22 Funcionament de l'hospital	95,0%	92,5%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,61	8,53	8,43
P102 Continuaria venint?	98,7%	90,0%	89,9%

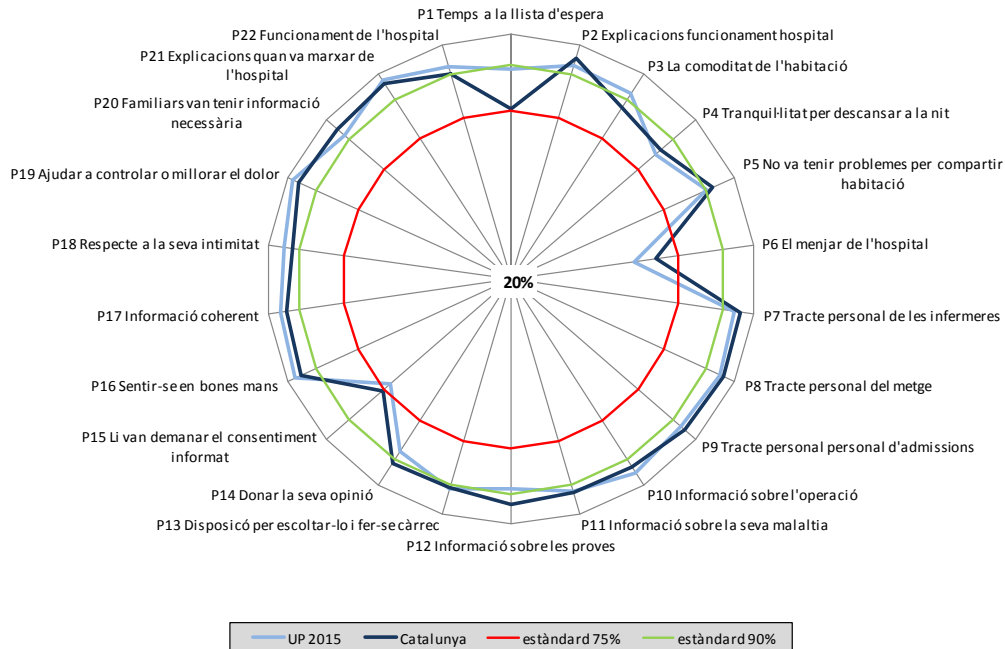
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

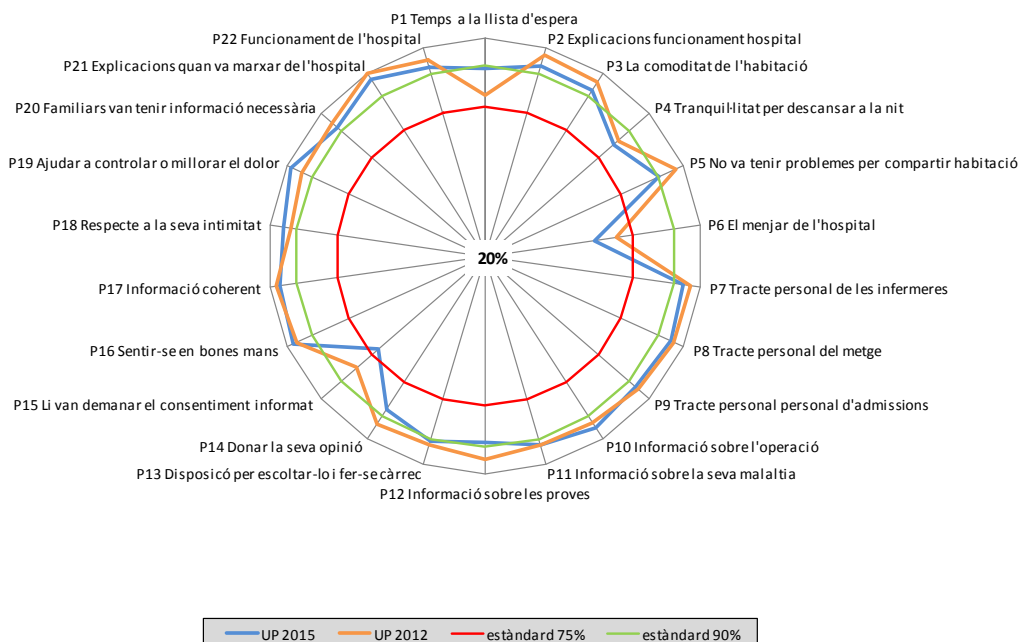
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de la UP 2015 amb Catalunya 2015



D.2. Comparació de la UP 2015 amb la UP 2012



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 2015	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	88,9%	96,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	92,9%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	92,4%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	82,5%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	90,1%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	60,5%	89,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	93,8%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	95,0%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	93,3%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	95,2%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	92,3%	100,0%
P12 Informació sobre les proves	88,6%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,1%	98,7%
P14 Donar la seva opinió	87,0%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	72,0%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	97,5%	100,0%
P17 Informació coherent	96,1%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	94,9%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,5%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	92,0%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,4%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	92,5%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,91
P102 Continuaria venint?	90,0%	98,8%