

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA  
2012**

**RESULTATS PER CENTRE**

**HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ - UP 757**

**Àrea Sanitària**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

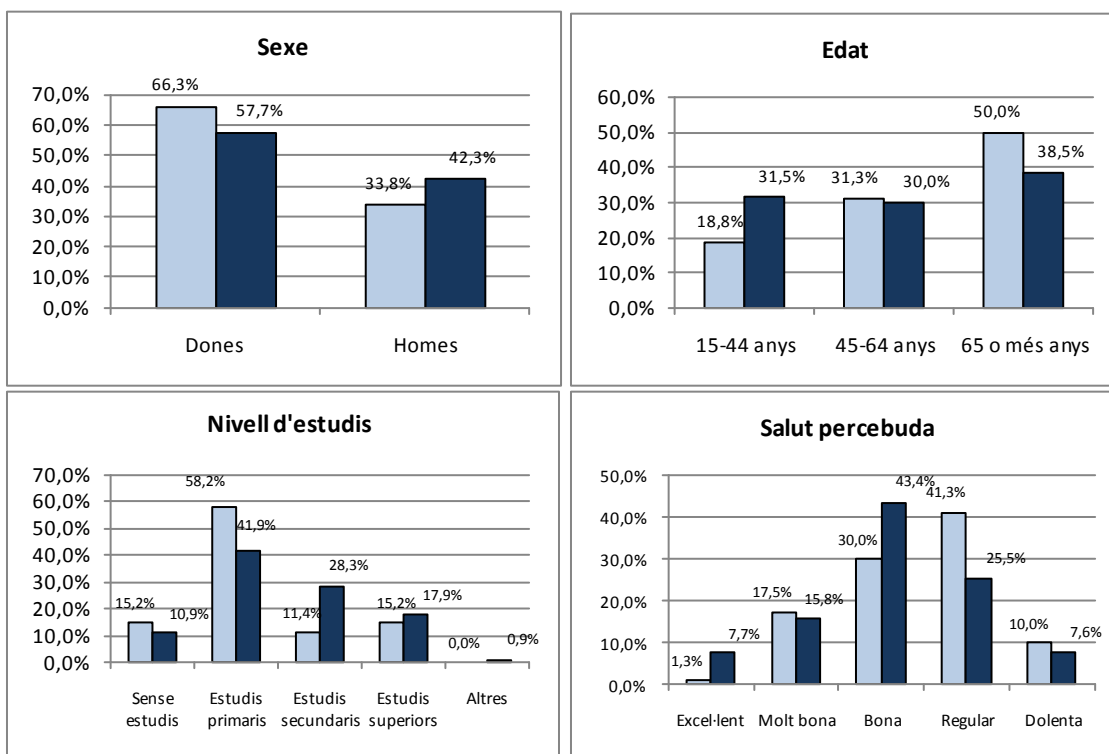
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
HOSPITAL COMARCAL DE SANT BERNABÉ	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	73,8%	
	Programat o llista d'espera	26,3%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	19,0%	
	Curt	4,8%	
	Normal	47,6%	
	Llarg	9,5%	
	Molt llarg	19,0%	
N 21 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	5,3%	
	Molt bé	39,5%	
	Bé	50,0%	
	Regular	2,6%	
	Malament	2,6%	
N 76 NS/NC 1			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	7,6%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	57,0%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	16,7%	
	Molt bé	24,4%	
	Bé	46,2%	
	Regular	9,0%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 2			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	86,0%	
	Poques vegades	7,0%	
	Sovint	3,5%	
	Gairebé sempre	0,0%	
	Sempre	3,5%	
N 57 NS/NC 0			
Vaig estar sol 23			
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	4,0%	
	Molt bé	17,3%	
	Bé	54,7%	
	Regular	18,7%	
	Malament	5,3%	
N 75 NS/NC 5			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	28,8%	
	Molt bé	41,3%	
	Bé	26,3%	
	Regular	3,8%	
	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	30,0%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	28,8%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	17,6%	
	Molt bé	40,5%	
	Bé	40,5%	
	Regular	1,4%	
	Malament	0,0%	
N 74 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte	Malament	0,0%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Si	48,8%	
	No	51,3%	
	N 80 NS/NC 0		
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	12,8%	
	Molt bé	35,9%	
	Bé	46,2%	
	Regular	2,6%	
	Malament	2,6%	
N 39 NS/NC 0			
No em van donar informació	Malament	2,6%	
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	12,7%	
	Molt bé	35,4%	
	Bé	49,4%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
No em van donar informació	Malament	0,0%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	14,7%	
	Molt bé	36,0%	
	Bé	48,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 75 NS/NC 2			
No em van fer proves	Regular	1,3%	
No em van donar informació	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	15,0%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	46,3%	
	Regular	3,8%	
	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	13,9%	
	Molt bé	31,6%	
	Bé	51,9%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 79 NS/NC 1			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	76,3%	
	No	11,8%	
	N 76 NS/NC 3		
No em van donar informació	No ho recordo	11,8%	

Enunciat		Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?		Sempre	88,5%	
		Gairebé sempre	7,7%	
		Sovint	3,8%	
		Poques vegades	0,0%	
	N 78 NS/NC 2	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?		Sempre	87,7%	
		Gairebé sempre	6,8%	
		Sovint	4,1%	
		Poques vegades	1,4%	
	N 73 NS/NC 7	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	22,5%	
		Molt bé	22,5%	
		Bé	51,3%	
		Regular	2,5%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?		Sempre	82,9%	
		Gairebé sempre	12,9%	
		Sovint	0,0%	
	N 70 NS/NC 1	Poques vegades	4,3%	
	No vaig tenir dolor 9	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?		Sempre	89,9%	
		Gairebé sempre	5,1%	
		Sovint	2,5%	
	N 79 NS/NC 0	Poques vegades	2,5%	
	No tenia familiars 1	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?		Perfectament	51,3%	
		Molt bé	26,3%	
		Bé	22,5%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	0,0%	
	No em van explicar res 0	Malament	0,0%	
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?		Perfecte	16,5%	
		Molt bé	31,6%	
		Bé	46,8%	
		Regular	5,1%	
	N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital		Satisfacció	8,41	
	Des. 1,60			
	N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?		Sí	91,1%	
		No	3,8%	
	N 79 NS/NC 1	No n'estic segur	5,1%	

### 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	67,9%	71,4%	79,9%
P2 Explicacions funcionament hospital	95,0%	94,7%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	91,9%	96,2%	90,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	91,8%	87,2%	87,4%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,1%	93,0%	91,6%
P6 El menjar de l'hospital	67,1%	76,0%	72,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%	96,3%	96,6%
P8 Tracte personal del metge	93,0%	98,8%	96,4%
P9 Tracte personal personal d'admissions		98,6%	96,9%
P10 Informació sobre l'operació	92,9%	94,9%	93,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	84,6%	97,5%	93,0%
P12 Informació sobre les proves		98,7%	94,3%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	90,7%	95,0%	93,4%
P14 Donar la seva opinió	91,9%	97,5%	93,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat		76,3%	81,5%
P16 Sentir-se en bones mans	94,2%	100,0%	96,7%
P17 Informació coherent	93,0%	98,6%	96,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	90,5%	96,3%	92,9%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	87,2%	95,7%	96,4%
P20 Familiars van tenir informació necessària	96,5%	97,5%	95,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,2%	100,0%	97,1%
P22 Funcionament de l'hospital		94,9%	93,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,00	8,41	8,46
P102 Continuarà venint?	88,2%	91,1%	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

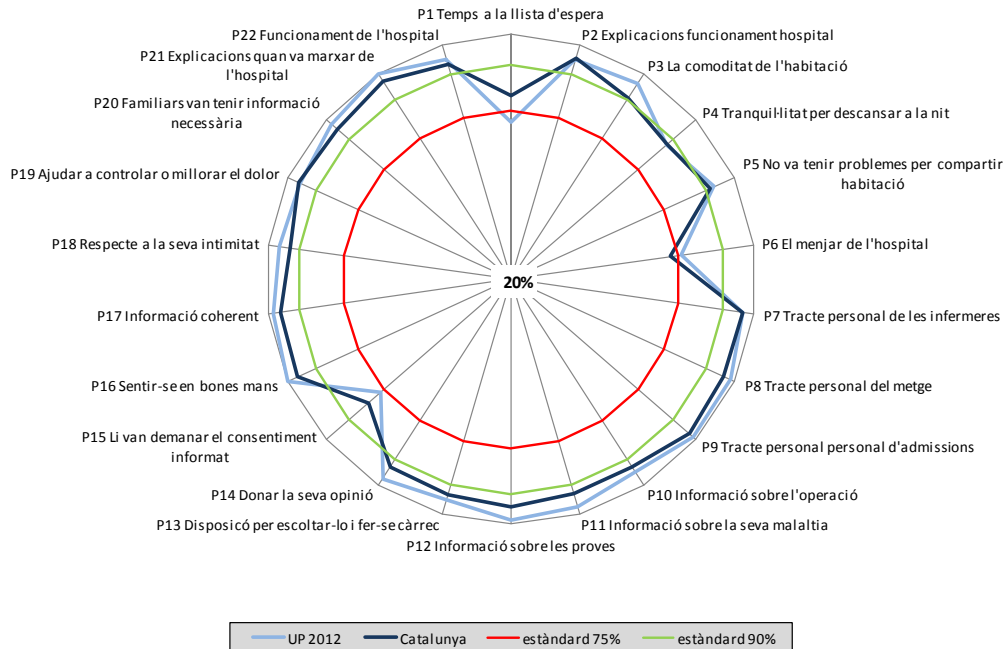
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

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

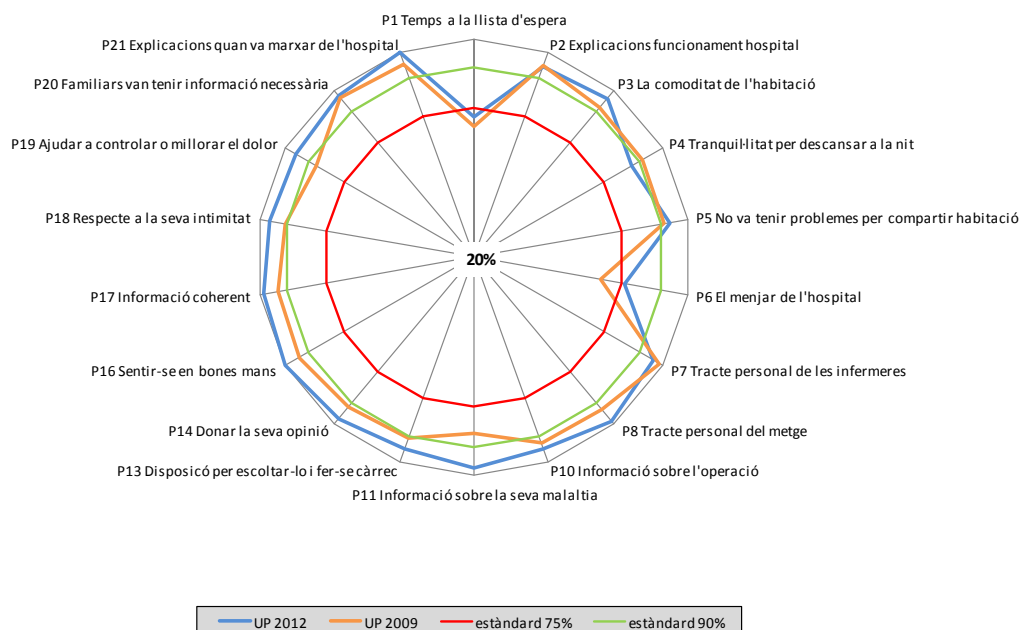
### D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	71,4%	93,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,7%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	96,2%	98,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	87,2%	98,8%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	93,0%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	76,0%	88,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	98,8%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	98,6%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	94,9%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	97,5%	97,5%
P12 Informació sobre les proves	98,7%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	95,0%	98,8%
P14 Donar la seva opinió	97,5%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	76,3%	91,7%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%	100,0%
P17 Informació coherent	98,6%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,3%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	97,5%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	100,0%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	94,9%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,41	8,98
P102 Continuaria venint?	91,1%	98,7%