

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2015**

RESULTATS PER CENTRE

Hospital de Sabadell - UP 741

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

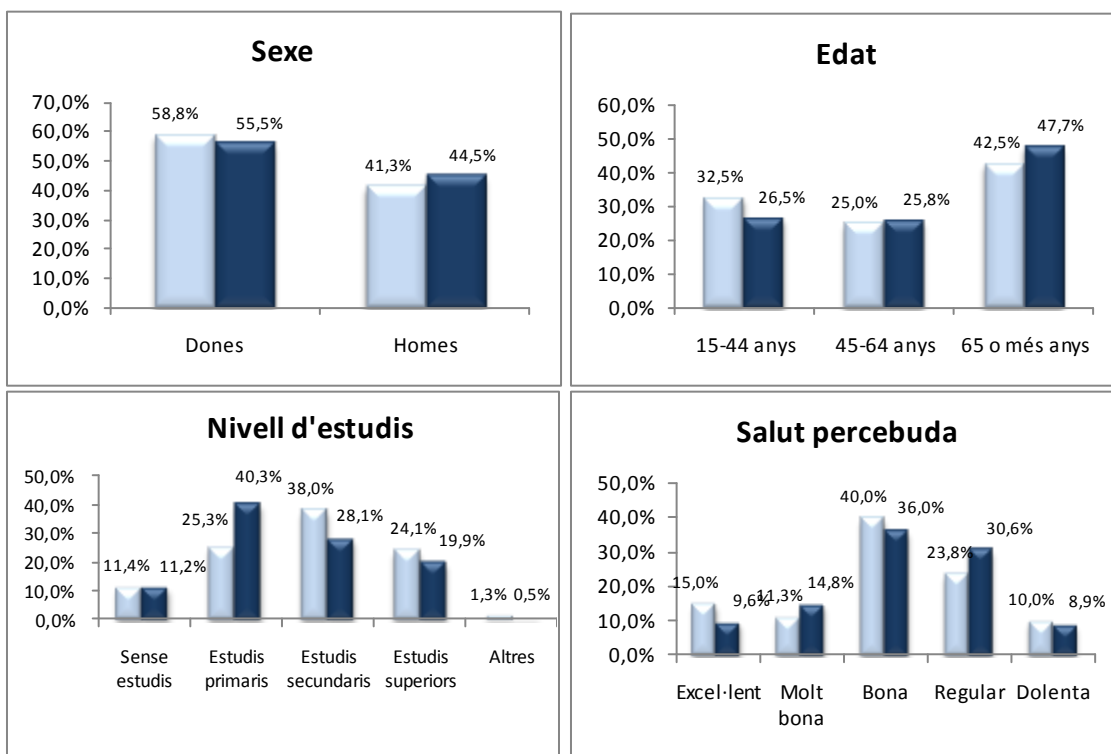
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital de Sabadell	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	68,8%	
	Programat o llista d'espera	31,3%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	8,3%	
	Curt	37,5%	
	Normal	33,3%	
	Llarg	12,5%	
N 24 NS/NC 1	Molt llarg	8,3%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	27,1%	
	Molt bé	21,4%	
	Bé	44,3%	
	Regular	5,7%	
N 70 NS/NC 2	Malament	1,4%	
No em van donar cap explicació 8			
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	15,6%	
	Molt bé	16,9%	
	Bé	49,4%	
	Regular	15,6%	
N 77 NS/NC 3	Malament	2,6%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	19,5%	
	Molt bé	20,8%	
	Bé	35,1%	
	Regular	16,9%	
N 77 NS/NC 3	Malament	7,8%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	61,0%	
	Poques vegades	25,4%	
	Sovint	8,5%	
	Gairebé sempre	5,1%	
N 59 NS/NC 1	Sempre	0,0%	
Vaig estar sol 20			
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	11,4%	
	Molt bé	15,2%	
	Bé	31,6%	
	Regular	26,6%	
N 79 NS/NC 1	Malament	15,2%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	33,8%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	27,5%	
	Regular	5,0%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	31,3%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	25,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	13,1%	
	Molt bé	37,7%	
	Bé	45,9%	
	Regular	3,3%	
	Malament	0,0%	
N 61 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte	Malament	0,0%	
FILTRE E1 van operar mentre estava a l'hospital?	Si	57,5%	
	No	42,5%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	27,9%	
	Molt bé	34,9%	
	Bé	32,6%	
	Regular	0,0%	
	Malament	4,7%	
N 43 NS/NC 0			
No em van donar informació	3	Malament	4,7%
P11 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfecta	29,9%	
	Molt bé	26,0%	
	Bé	32,5%	
	Regular	5,2%	
	Malament	6,5%	
N 77 NS/NC 0			
No em van donar informació	3	Malament	6,5%
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	19,4%	
	Molt bé	34,7%	
	Bé	40,3%	
	Regular	4,2%	
	Malament	1,4%	
N 72 NS/NC 0			
No em van fer proves	7	Regular	4,2%
No em van donar informació	1	Malament	1,4%
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	25,3%	
	Molt bé	29,1%	
	Bé	34,2%	
	Regular	7,6%	
	Malament	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	16,7%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	46,2%	
	Regular	2,6%	
	Malament	6,4%	
N 78 NS/NC 2			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	78,9%	
	No	3,9%	
	No ho recordo	17,1%	
	No em van donar informació	3	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	78,5%	
	Gairebé sempre	13,9%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 79 NS/NC 1			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	75,3%	
	Gairebé sempre	16,9%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	5,2%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 77 NS/NC 3			
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	20,0%	
	Molt bé	21,3%	
	Bé	48,8%	
	Regular	6,3%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	79,5%	
	Gairebé sempre	12,3%	
	Sovint	1,4%	
	Poques vegades	5,5%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	
N 73 NS/NC 2			
No vaig tenir dolor 5			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	78,5%	
	Gairebé sempre	8,9%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/gairebé mai	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
No tenia familiars 0			
P21 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	55,7%	
	Molt bé	17,7%	
	Bé	24,1%	
	Regular	2,5%	
	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	22,5%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	32,5%	
	Regular	10,0%	
	Malament	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,01	
Des. 1,84			
N 79 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	84,8%	
	No	7,6%	
	No n'estic segur	7,6%	
N 79 NS/NC 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 2012	UP 2015	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	70,3%	79,2%	75,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	98,7%	92,9%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	89,3%	81,8%	86,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	84,3%	75,3%	84,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	91,7%	86,4%	92,2%
P6 El menjar de l'hospital	81,7%	58,2%	67,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	94,1%	95,0%	95,6%
P8 Tracte personal del metge	95,2%	96,3%	96,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	98,8%	96,7%	95,3%
P10 Informació sobre l'operació	95,5%	95,3%	92,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,8%	88,3%	92,5%
P12 Informació sobre les proves	95,9%	94,4%	93,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,1%	88,6%	90,8%
P14 Donar la seva opinió	90,5%	91,0%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	82,5%	78,9%	75,5%
P16 Sentir-se en bones mans	96,4%	94,9%	95,3%
P17 Informació coherent	94,9%	93,5%	93,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,8%	90,0%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	94,8%	93,2%	96,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	97,6%	92,4%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	98,8%	97,5%	96,2%
P22 Funcionament de l'hospital	95,1%	85,0%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,35	8,01	8,43
P102 Continuarà venint?	90,6%	84,8%	89,9%

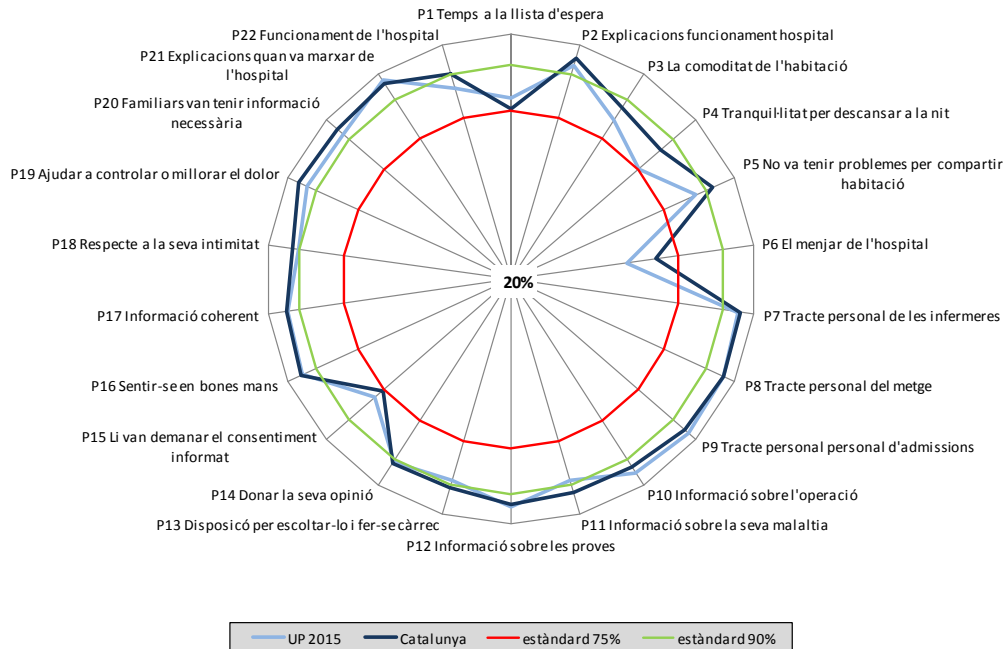
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

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

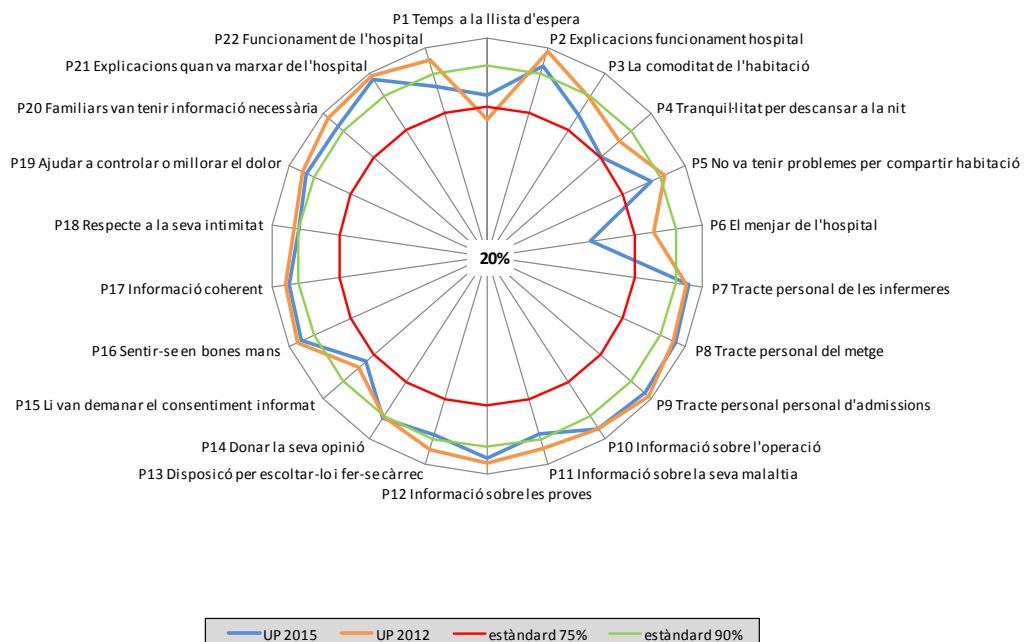
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	79,2%	96,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	92,9%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	81,8%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	75,3%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	86,4%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	58,2%	89,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,0%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	96,3%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,7%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	95,3%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	88,3%	100,0%
P12 Informació sobre les proves	94,4%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	88,6%	98,7%
P14 Donar la seva opinió	91,0%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	78,9%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	94,9%	100,0%
P17 Informació coherent	93,5%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	90,0%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	93,2%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	92,4%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,5%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	85,0%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,01	8,91
P102 Continuaria venint?	84,8%	98,8%