

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
2015**

RESULTATS PER CENTRE

Hospital Clínic i Provincial Barcelona - UP 718

Subdirecció

Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat

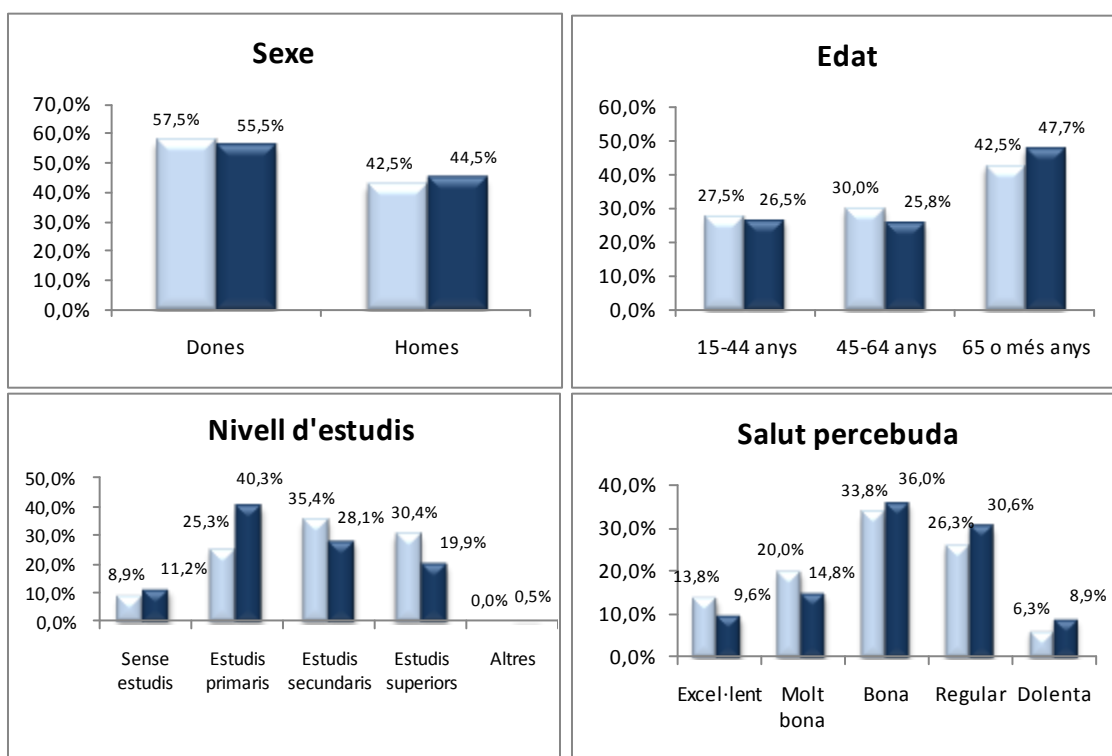
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

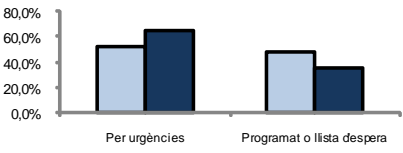
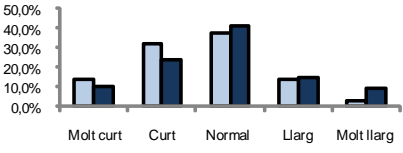
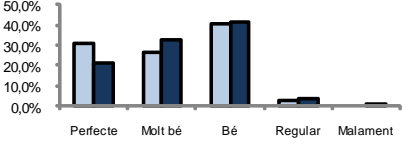
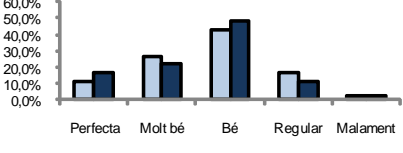
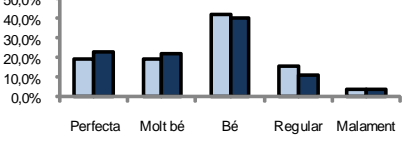
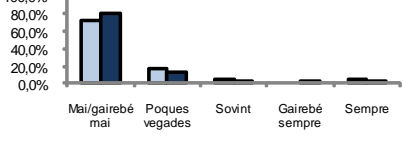
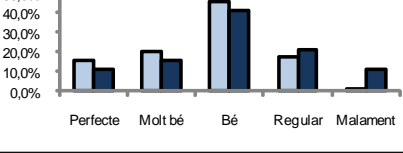
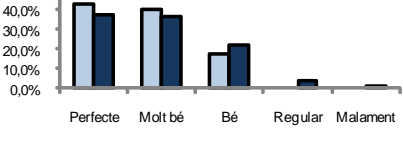
	Nombre d'enquestes
Hospital Clínic i Provincial Barcelona	80
CATALUNYA	4691

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	52,5%	
	Programat o llista d'espera	47,5%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	13,5%	
	Curt	32,4%	
	Normal	37,8%	
	Llarg	13,5%	
N 37 NS/NC 1	Molt llarg	2,7%	
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	30,6%	
	Molt bé	26,4%	
	Bé	40,3%	
N 72 NS/NC 1	Regular	2,8%	
No em van donar cap explicació	Malament	0,0%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	11,7%	
	Molt bé	26,0%	
	Bé	42,9%	
	Regular	16,9%	
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	19,5%	
	Bé	41,6%	
	Regular	15,6%	
N 77 NS/NC 3	Malament	3,9%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	72,2%	
	Poques vegades	16,7%	
	Sovint	5,6%	
	Gairebé sempre	0,0%	
N 54 NS/NC 5	Gairebé sempre	0,0%	
Vaig estar sol	Sempre	5,6%	
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	15,8%	
	Molt bé	19,7%	
	Bé	46,1%	
	Regular	17,1%	
N 76 NS/NC 4	Malament	1,3%	
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	42,5%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	17,5%	
	Regular	0,0%	
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	40,0%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	22,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P9 Com valora el tracte personal, amabilitat, del personal del servei d'admissions?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	28,3%	
	Bé	41,7%	
	Regular	0,0%	
N 60 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte	Malament	0,0%	
FILTRE E1 van operar mentre estava a l'hospital?	Si	61,3%	
	No	38,8%	
N 80 NS/NC 0			
P10 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	53,1%	
	Molt bé	24,5%	
	Bé	18,4%	
	Regular	4,1%	
N 49 NS/NC 0			
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	39,7%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	20,5%	
	Regular	5,1%	
N 78 NS/NC 0			
No em van donar informació	Malament	1,3%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	32,9%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	28,8%	
	Regular	4,1%	
	Malament	1,4%	
N 73 NS/NC 0			
No em van fer proves	Regular	4,1%	
No em van donar informació	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	33,8%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	32,5%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P14 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	27,8%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	32,9%	
	Regular	5,1%	
N 79 NS/NC 1			
P15 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Si	75,0%	
	No	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
No em van donar informació	No ho recordo	18,8%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	85,9%	
	Gairebé sempre	10,3%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	88,2%	
	Gairebé sempre	7,9%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
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	38,8%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	35,0%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	88,1%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sovint	4,5%	
	Poques vegades	0,0%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
N 67 NS/NC 2			
No vaig tenir dolor 11			
P20 El seus familiars o acompanyants van tenir la informació necessària?	Sempre	81,0%	
	Gairebé sempre	12,7%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/mai gairebé mai	0,0%	
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	59,7%	
	Molt bé	18,2%	
	Bé	19,5%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 1			
No em van explicar res 2			
P22 En general, com valora el funcionament de l'hospital?	Perfecte	36,3%	
	Molt bé	40,0%	
	Bé	21,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,76	
N 80 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	94,9%	
	No	1,3%	
	No n'estic segur	3,8%	
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	88,1%	83,8%	75,8%
P2 Explicacions funcionament hospital	98,6%	97,2%	95,2%
P3 La comoditat de l'habitació	87,7%	80,5%	86,9%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	85,2%	80,5%	84,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	93,1%	88,9%	92,2%
P6 El menjar de l'hospital	75,3%	81,6%	67,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100,0%	95,6%
P8 Tracte personal del metge	97,5%	96,3%	96,1%
P9 Tracte personal personal d'admissions	96,0%	100,0%	95,3%
P10 Informació sobre l'operació	95,9%	95,9%	92,7%
P11 Informació sobre la seva malaltia	96,2%	93,6%	92,5%
P12 Informació sobre les proves	96,0%	94,5%	93,5%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	96,3%	96,3%	90,8%
P14 Donar la seva opinió	97,5%	93,7%	91,4%
P15 Li van demanar el consentiment informat	87,0%	75,0%	75,5%
P16 Sentir-se en bones mans	100,0%	98,7%	95,3%
P17 Informació coherent	96,1%	98,7%	93,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	95,0%	96,3%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,9%	100,0%	96,2%
P20 Familiars van tenir informació necessària	94,9%	96,2%	94,8%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,5%	97,4%	96,2%
P22 Funcionament de l'hospital	97,5%	97,5%	90,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,63	8,76	8,43
P102 Continuaria venint?	95,0%	94,9%	89,9%

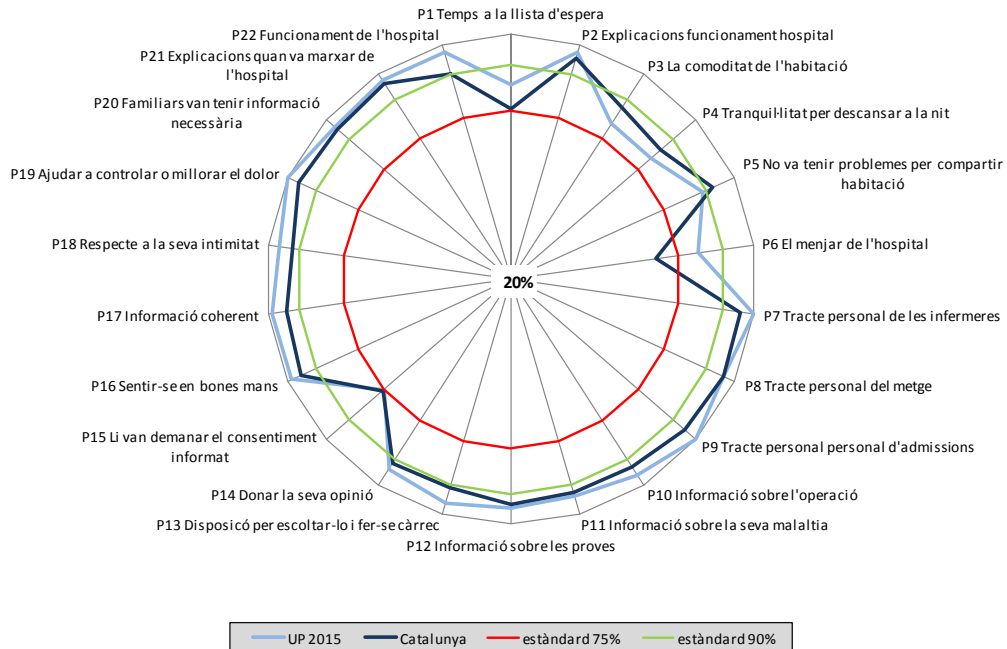
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

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

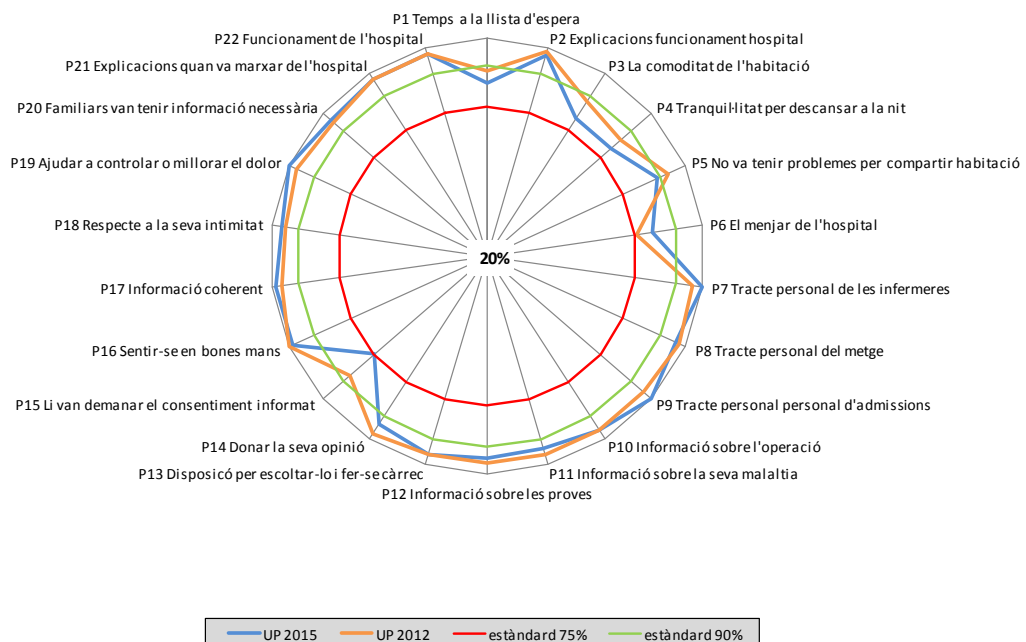
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	83,8%	96,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,2%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	80,5%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	80,5%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	88,9%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	81,6%	89,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	96,3%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	100,0%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	95,9%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,6%	100,0%
P12 Informació sobre les proves	94,5%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	96,3%	98,7%
P14 Donar la seva opinió	93,7%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	75,0%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	98,7%	100,0%
P17 Informació coherent	98,7%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,3%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	96,2%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,4%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	97,5%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,76	8,91
P102 Continuaria venint?	94,9%	98,8%