

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA**

**2018**

**RESULTATS PER CENTRE**

**Hospital Clínic i Provincial Barcelona - UP 718**

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut



**2018**

RESULTATS PER UP 2018

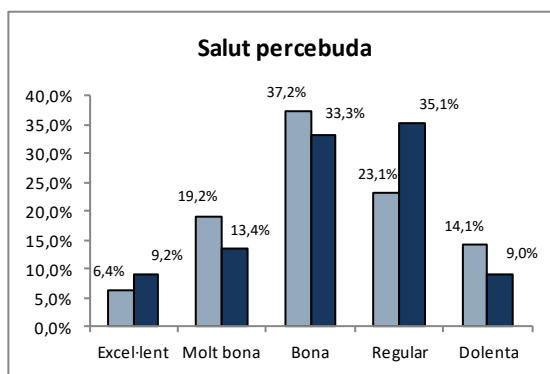
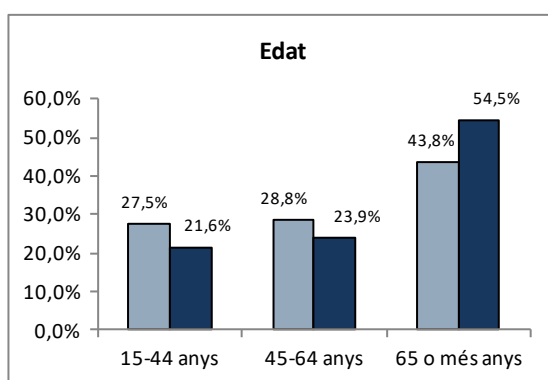
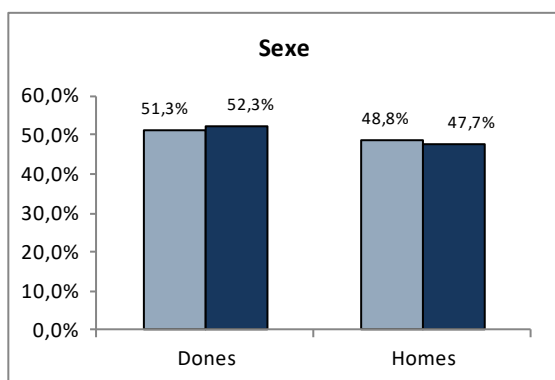
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
Hospital Clínic i Provincial Barcelona	80
<b>CATALUNYA</b>	<b>4517</b>

**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

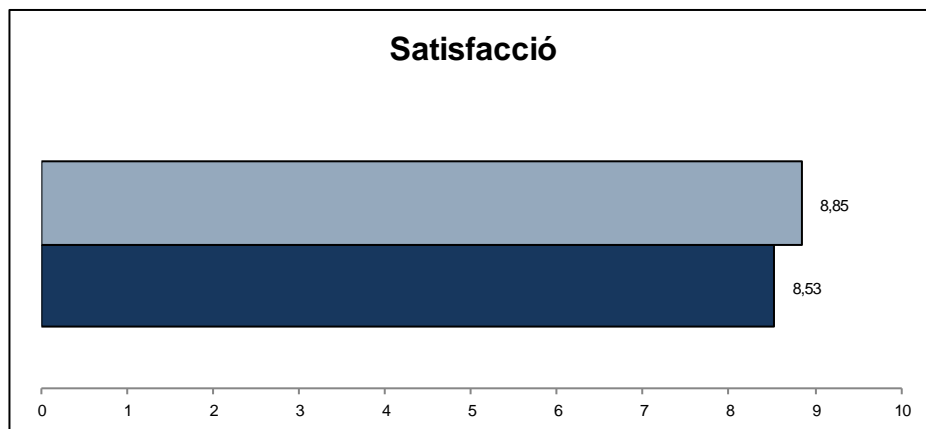
UP 2018
<b>CATALUNYA 2018</b>



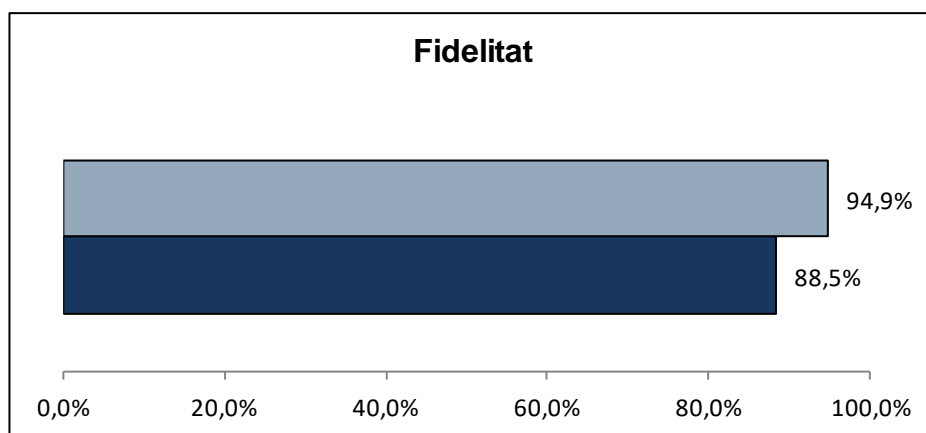
RESULTATS PER UP 2018

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

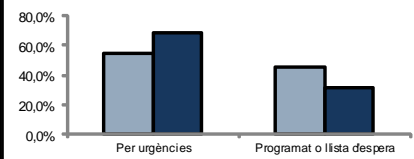
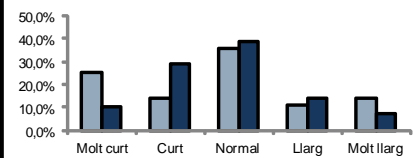

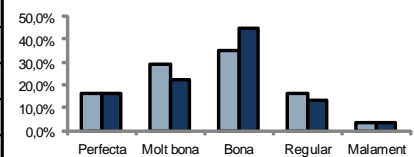
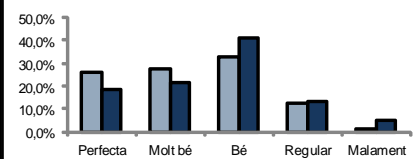
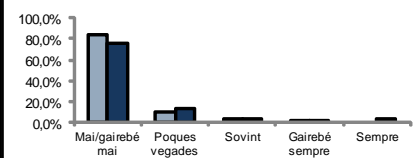
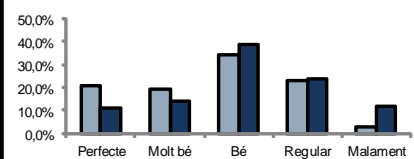
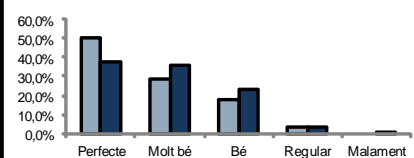
**P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital**



**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	55,0%	
	Programat o llista d'espera	45,0%	
N 80 NS/NC 0			
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés?	Molt curt	25,0%	
	Curt	13,9%	
	Normal	36,1%	
	Llarg	11,1%	
	Molt llarg	13,9%	
N 36 NS/NC 0			
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	30,4%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	38,0%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 1			
No em van donar cap explicació	Malament	1,3%	
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta	16,3%	
	Molt bona	28,8%	
	Bona	35,0%	
	Regular	16,3%	
	Malament	3,8%	
N 80 NS/NC 0			
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta	26,3%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	32,5%	
	Regular	12,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai	83,3%	
	Poques vegades	10,6%	
	Sovint	4,5%	
	Gairebé sempre	1,5%	
	Sempre	0,0%	
N 66 NS/NC 3			
Vaig estar sol			
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	20,5%	
	Molt bé	19,2%	
	Bé	34,6%	
	Regular	23,1%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	50,0%	
	Molt bé	28,8%	
	Bé	17,5%	
	Regular	3,8%	
	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	45,0%	
		Molt bé	35,0%	
		Bé	15,0%	
		Regular	3,8%	
	N 80 NS/NC 0	Malament	1,3%	
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?		Perfectes	41,0%	
		Molt bé	30,8%	
		Bé	20,5%	
	N 78 NS/NC 1	Regular	6,4%	
	No em va donar informació 1	Malament	1,3%	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?		Perfecta	46,8%	
		Molt bé	31,2%	
	N 77 NS/NC 1	Bé	14,3%	
	No em van fer proves 0	Regular	5,2%	
	No em van donar informació 2	Malament	2,6%	
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?		Sí	84,4%	
	N 77 NS/NC 2	No	1,3%	
	No em van donar informació 1	No ho recordo	14,3%	
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?		Sí	63,8%	
	N 80 NS/NC 0	No	36,3%	
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?		Perfecta	49,0%	
		Molt bé	30,6%	
		Bé	16,3%	
	N 49 NS/NC 0	Regular	2,0%	
	No em van donar informació 2	Malament	2,0%	
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?		Sí	82,4%	
	N 51 NS/NC 0	No	2,0%	
	No em van donar informació 0	No ho recordo	15,7%	
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	40,0%	
		Molt bona	21,3%	
		Bona	30,0%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	7,5%	
		Malament	1,3%	

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	33,3%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	29,5%	
	Regular	7,7%	
	Malament	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	89,7%	
	Gairebé sempre	6,4%	
	Sovint	1,3%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	
N 78 NS/NC 2			
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	78,9%	
	Gairebé sempre	17,1%	
	Sovint	2,6%	
	Poques vegades	1,3%	
	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	48,7%	
	Molt bé	34,2%	
	Bé	13,2%	
	Regular	3,9%	
	Malament	0,0%	
N 76 NS/NC 4			
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	82,5%	
	Gairebé sempre	11,3%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	1,3%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
No vaig tenir dolor 0			
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	56,4%	
	Molt bé	26,9%	
	Bé	12,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,0%	
N 78 NS/NC 2			
No em van explicar res 0			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,85	
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			

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	83,8%	75,0%	78,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,2%	94,9%	93,6%
P3 La comoditat de l'habitació	80,5%	80,0%	82,8%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	80,5%	86,3%	81,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	88,9%	93,9%	89,9%
P6 El menjar de l'hospital	81,6%	74,4%	64,3%
P7 Tracte personal de les infermeres	100,0%	96,3%	95,8%
P8 Tracte personal del metge	96,3%	95,0%	95,3%
P9 Informació sobre la seva malaltia	93,6%	92,3%	88,7%
P10 Informació sobre les proves	94,5%	92,2%	90,8%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	75,0%	84,4%	71,2%
P12 Informació sobre l'operació	95,9%	95,9%	94,2%
P13 Consentiment informat abans operació		82,4%	86,6%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	96,3%	91,3%	91,2%
P15 Donar la seva opinió	93,7%	91,0%	91,5%
P16 Sentir-se en bones mans	98,7%	97,4%	93,8%
P17 Informació coherent	98,7%	98,7%	93,2%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,3%	96,1%	93,3%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	100,0%	98,8%	96,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,4%	96,2%	96,4%
P101 Grau de satisfacció global	8,76	8,85	8,53
P102 Continuaria venint?	94,9%	94,9%	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.

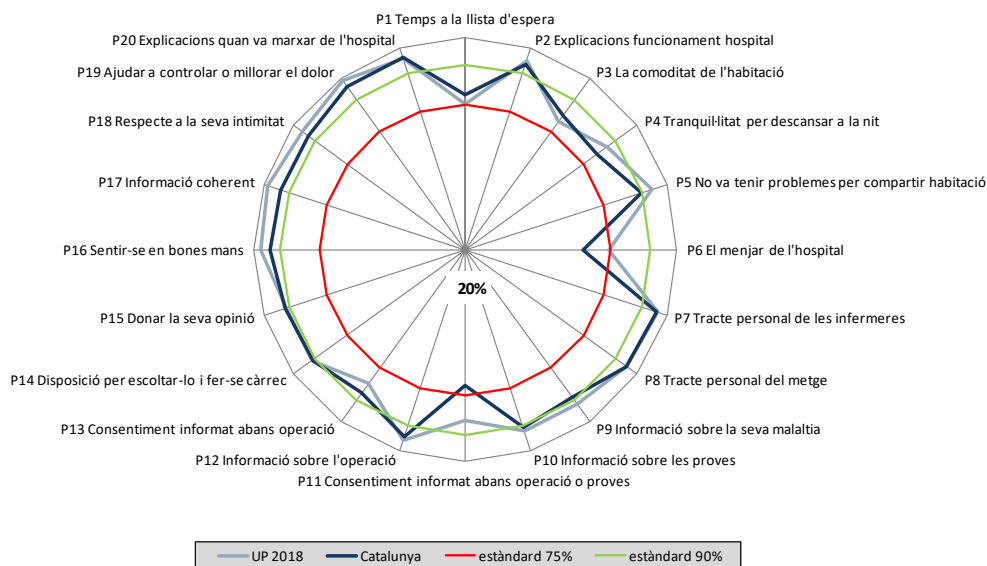
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2018 en relació a Catalunya 2018.

RESULTATS PER UP 2018

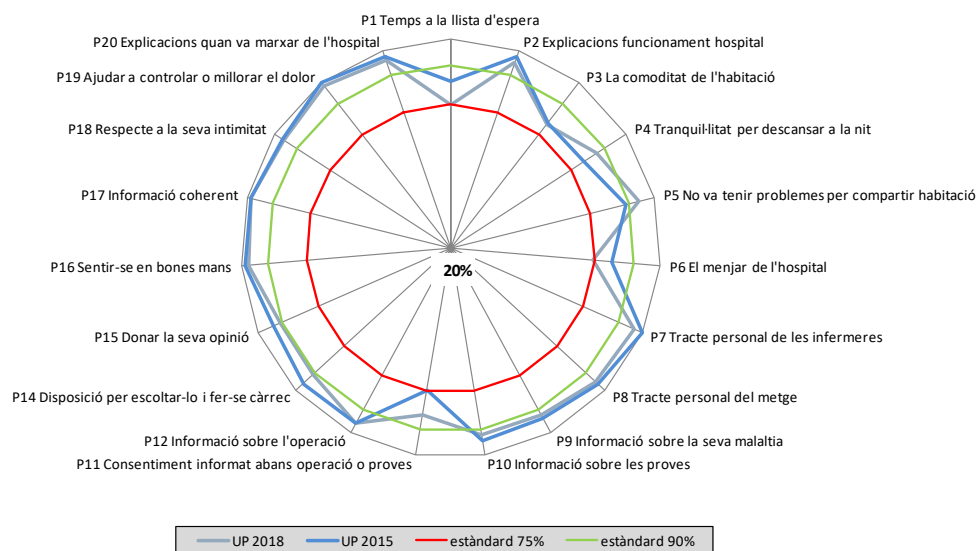
**D. Representació gràfica radial de les preguntes**

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	75,0%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,9%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	80,0%	96,3%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,3%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	93,9%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	74,4%	90,5%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	95,0%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,3%	97,4%
P10 Informació sobre les proves	92,2%	100,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	84,4%	88,9%
P12 Informació sobre l'operació	95,9%	100,0%
P13 Consentiment informat abans operació	82,4%	96,8%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,3%	98,4%
P15 Donar la seva opinió	91,0%	98,7%
P16 Sentir-se en bones mans	97,4%	98,7%
P17 Informació coherent	98,7%	98,7%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,1%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,8%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,85	9,14
P102 Continuaria venint?	94,9%	98,8%