

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2021

RESULTATS PER CENTRE

Hospital Clínic de Barcelona - UP 718

**Unitat d'Experiència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

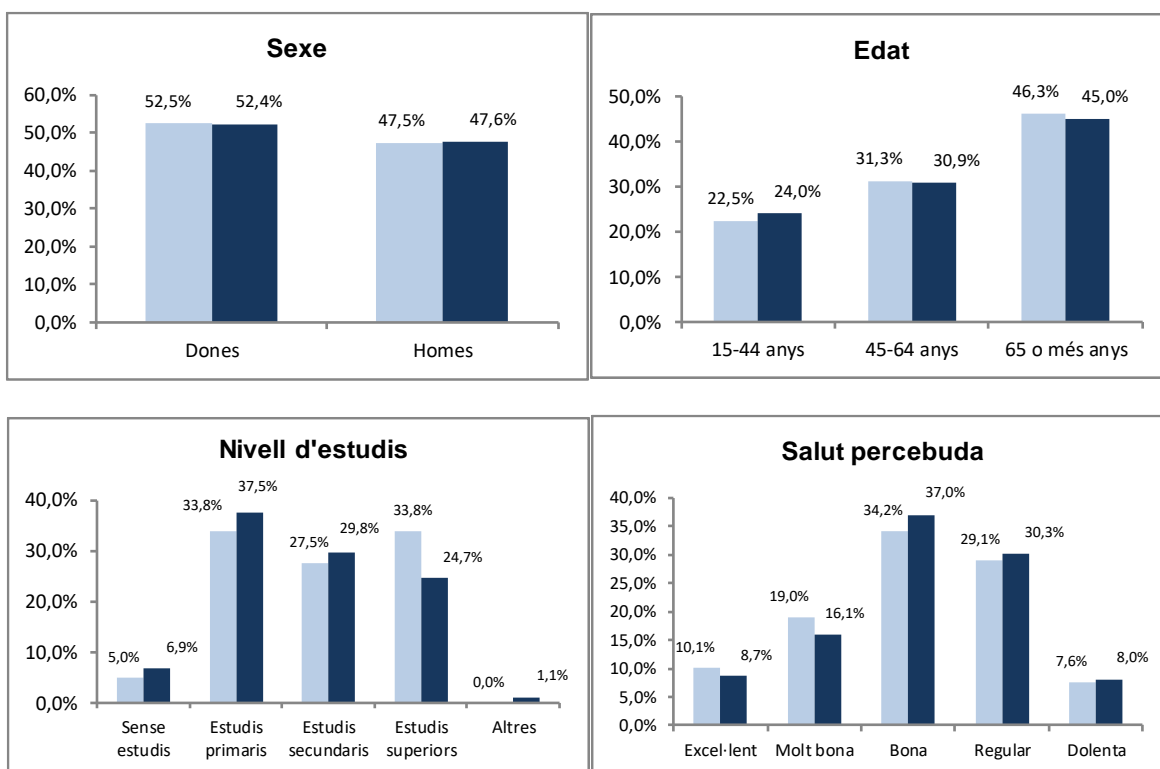
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital Clínic de Barcelona	80
CATALUNYA	4383

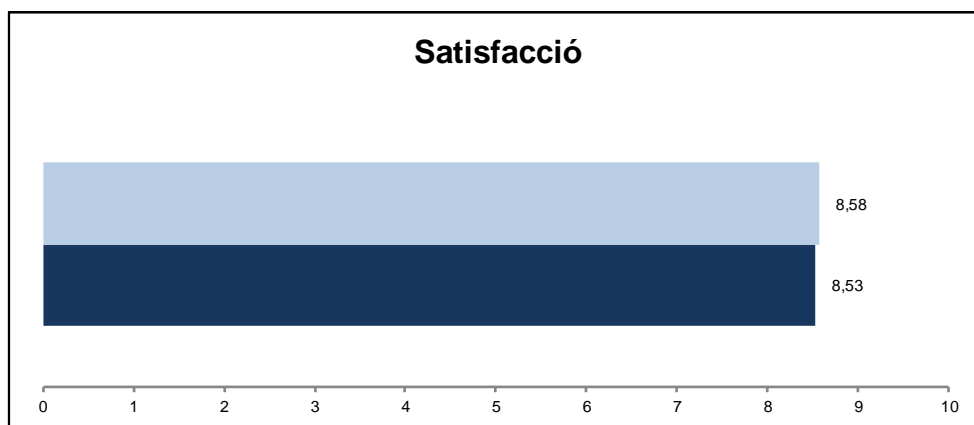
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2021
CATALUNYA 2021

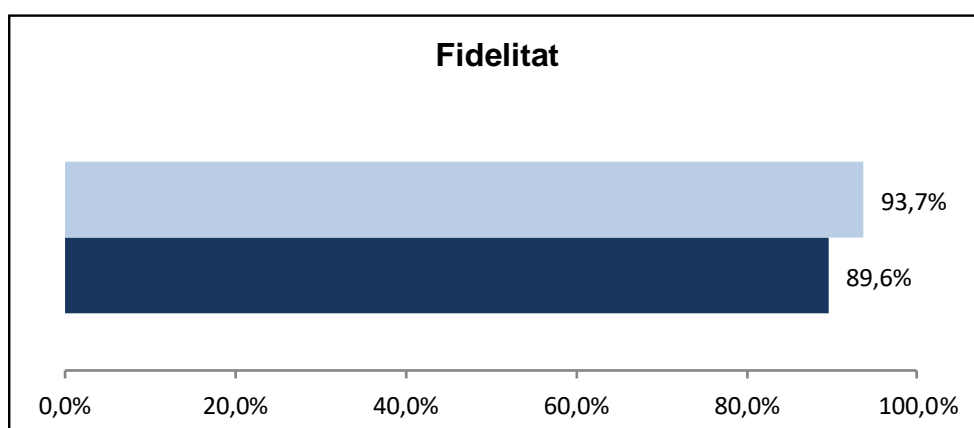


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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



P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest hospital?
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats per àmbit: accessibilitat

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
FILTRE Va ingressar per urgències o tenia el dia d'ingrés programat amb antelació? UP 2021 N 80 NS/NC 0	Per urgències	52,5%	54,6%	<p>Bar chart showing distribution of responses for 'Per urgències' and 'Programat o llista d'espera'. The y-axis ranges from 00% to 60%. For 'Per urgències', the bars are approximately 52.5% (light blue) and 54.6% (dark blue). For 'Programat o llista d'espera', the bars are approximately 47.5% (light blue) and 45.4% (dark blue).</p>
	Programat o llista d'espera	47,5%	45,4%	
P1 Com valora el temps que va estar a la llista d'espera fins al seu ingrés? UP 2021 N 35 NS/NC 3	Molt curt	14,3%	10,6%	<p>Stacked bar chart comparing 'UP 2021' and 'CAT 2021' across five categories: Molt curt, Curt, Normal, Llarg, and Molt llarg. The categories are color-coded: Molt curt (green), Curt (light green), Normal (yellow), Llarg (orange), and Molt llarg (red). The 'Indicador positiu' row shows 80,0% for UP 2021 and 75,3% for Catalunya 2021.</p>
	Curt	17,1%	25,5%	
	Normal	48,6%	39,2%	
	Llarg	8,6%	15,0%	
	Molt llarg	11,4%	9,8%	
	Indicador positiu	80,0%	75,3%	

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P2 Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	Perfecte	39,5%	25,5%	
	Molt bé	36,8%	29,9%	
	Bé	13,2%	36,6%	
	Regular	6,6%	6,1%	
	Malament	3,9%	2,0%	
UP 2021 N 76 NS/NC 1 No em van donar cap explicació 3	Indicador positiu	89,5%	91,9%	
P9 Que li va semblar les explicacions que li van donar sobre el seu problema de salut, la seva malaltia?	Perfectes	40,0%	32,8%	
	Molt bé	27,5%	28,4%	
	Bé	21,3%	28,4%	
	Regular	8,8%	7,6%	
	Malament	2,5%	2,8%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0 No em va donar informació 0	Indicador positiu	88,8%	89,6%	
P10 Com valora la informació que li van donar sobre les proves?	Perfecta	34,6%	31,4%	
	Molt bé	32,1%	27,4%	
	Bé	24,4%	32,5%	
	Regular	7,7%	6,6%	
	Malament	1,3%	2,1%	
UP 2021 N 78 NS/NC 1 No em van fer proves 0 No em van donar informació 1	Indicador positiu	91,0%	91,3%	
P11 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació o les proves?	Sí	78,5%	73,0%	
	No	5,1%	6,7%	
	No ho recordo	16,5%	20,2%	
	Indicador positiu	78,5%	73,0%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1 No em van donar informació 0				
FILTRE El van operar mentre estava a l'hospital?	Sí	63,8%	57,2%	
	No	36,3%	42,8%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12 Com valora la informació que li van donar sobre l'operació que li van fer?	Perfecta	38,0%	35,2%	
	Molt bé	32,0%	28,4%	
	Bé	22,0%	27,4%	
	Regular	6,0%	6,5%	
	Malament	2,0%	2,5%	
UP 2021 N 50 NS/NC 0 No em van donar informació 1	Indicador positiu	92,0%	91,0%	
P13 Li van demanar el consentiment informat abans de fer-li l'operació?	Sí	90,2%	89,1%	
	No	0,0%	1,6%	
	No ho recordo	9,8%	9,3%	
	Indicador positiu	90,2%	89,1%	
UP 2021 N 51 NS/NC 0 No em van donar informació 0				
P17 La informació que li van donar els diferents professionals sobre el seu problema de salut era coherent?	Sempre	72,5%	76,5%	
	Gairebé sempre	11,3%	11,3%	
	Sovint	8,8%	6,1%	
	Poques vegades	5,0%	4,1%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	2,1%	
	Indicador positiu	92,5%	93,8%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P20 Quan va marxar de l'hospital va entendre tot el que havia de fer?	Perfectament	63,3%	53,1%	
	Molt bé	16,5%	19,1%	
	Bé	15,2%	23,1%	
	Regular	5,1%	3,8%	
	Malament	0,0%	0,9%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1 No em van explicar res 0	Indicador positiu	94,9%	95,3%	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P3 Valori en general la comoditat de l'habitació	Perfecta				19,0%	18,2%	
	Molt bona				26,6%	24,8%	
	Bona				34,2%	45,0%	
	Regular				15,2%	9,5%	
	Malament				5,1%	2,5%	
UP 2021 N	79	NS/NC	1	Indicador positiu	79,7%	88,0%	
P4 Què li va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit?	Perfecta				30,8%	27,3%	
	Molt bé				20,5%	24,0%	
	Bé				30,8%	34,6%	
	Regular				12,8%	9,5%	
	Malament				5,1%	4,5%	
UP 2021 N	78	NS/NC	2	Indicador positiu	82,1%	86,0%	
P5 Va tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	Mai/gairebé mai				76,2%	78,3%	
	Poques vegades				14,3%	13,8%	
	Sovint				4,8%	3,6%	
	Gairebé sempre				3,2%	1,4%	
	Sempre				1,6%	2,9%	
UP 2021 N	63	NS/NC	0	Indicador positiu	90,5%	92,1%	
	Vaig estar sol		17				
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				18,7%	14,2%	
	Molt bé				18,7%	16,4%	
	Bé				38,7%	36,2%	
	Regular				16,0%	21,6%	
	Malament				8,0%	11,6%	
UP 2021 N	75	NS/NC	5	Indicador positiu	76,0%	66,8%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P7 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	34,2%	43,6%	
	Molt bé	46,8%	35,1%	
	Bé	13,9%	16,7%	
	Regular	5,1%	3,6%	
	Malament	0,0%	1,1%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	94,9%	95,3%	
P8 Com valora el tracte personal, amabilitat, que tenien amb vostè els metges?	Perfecte	32,5%	42,3%	
	Molt bé	42,5%	32,0%	
	Bé	18,8%	20,4%	
	Regular	5,0%	3,8%	
	Malament	1,3%	1,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	93,8%	94,7%	
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	36,3%	32,6%	
	Molt bona	33,8%	28,7%	
	Bona	17,5%	30,1%	
	Regular	11,3%	6,3%	
	Malament	1,3%	2,2%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	87,5%	91,5%	
P15 Què li va semblar la predisposició del metge perquè vostè pogués donar la seva opinió?	Perfecta	35,9%	33,4%	
	Molt bé	33,3%	26,9%	
	Bé	16,7%	31,1%	
	Regular	12,8%	6,2%	
	Malament	1,3%	2,4%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	85,9%	91,4%	
P16 Va tenir la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	73,1%	76,7%	
	Gairebé sempre	15,4%	11,3%	
	Sovint	5,1%	5,8%	
	Poques vegades	5,1%	4,1%	
	Mai/gairebé mai	1,3%	2,2%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2	Indicador positiu	93,6%	93,7%	
P18 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valora el respecte a la seva intimitat?	Perfecte	38,8%	35,6%	
	Molt bé	23,8%	24,1%	
	Bé	28,8%	32,4%	
	Regular	7,5%	6,4%	
	Malament	1,3%	1,5%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0	Indicador positiu	91,3%	92,1%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Sempre	73,6%	81,0%	
	Gairebé sempre	16,7%	9,9%	
	Sovint	6,9%	4,8%	
	Poques vegades	1,4%	3,1%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	1,2%	
UP 2021 N 72 NS/NC 0	Indicador positiu	97,2%	95,7%	
No vaig tenir dolor 8				

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu hospital	Satisfacció	8,58	8,53	UP 2021
DES. UP 1,847167				CAT 2021
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest hospital?	Sí	93,7%	89,6%	UP 2021
	No	2,5%	5,3%	
	No n'estic segur	3,8%	5,1%	CAT 2021
UP 2021 N 79 NS/NC 1	Indicador positiu	93,7%	89,6%	

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 2018	UP 2021	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	75,0%	80,0%	75,3%
P2 Explicacions funcionament hospital	94,9%	89,5%	91,9%
P3 La comoditat de l'habitació	80,0%	79,7%	88,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,3%	82,1%	86,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	93,9%	90,5%	92,1%
P6 El menjar de l'hospital	74,4%	76,0%	66,8%
P7 Tracte personal de les infermeres	96,3%	94,9%	95,3%
P8 Tracte personal del metge	95,0%	93,8%	94,7%
P9 Informació sobre la seva malaltia	92,3%	88,8%	89,6%
P10 Informació sobre les proves	92,2%	91,0%	91,3%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	84,4%	78,5%	73,0%
P12 Informació sobre l'operació	95,9%	92,0%	91,0%
P13 Consentiment informat abans operació	82,4%	90,2%	89,1%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,3%	87,5%	91,5%
P15 Donar la seva opinió	91,0%	85,9%	91,4%
P16 Sentir-se en bones mans	97,4%	93,6%	93,7%
P17 Informació coherent	98,7%	92,5%	93,8%
P18 Respecte a la seva intimitat	96,1%	91,3%	92,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	98,8%	97,2%	95,7%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	96,2%	94,9%	95,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,85	8,58	8,53
P102 Continuaría venint?	94,9%	93,7%	89,6%

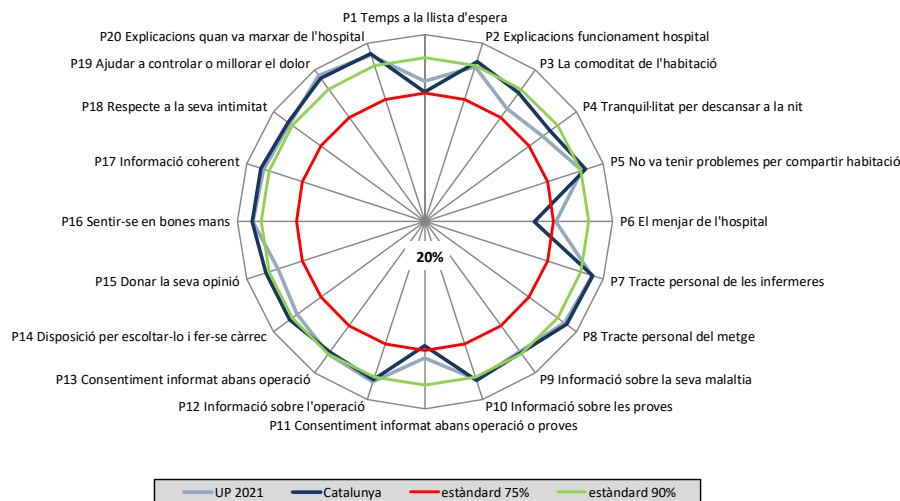
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

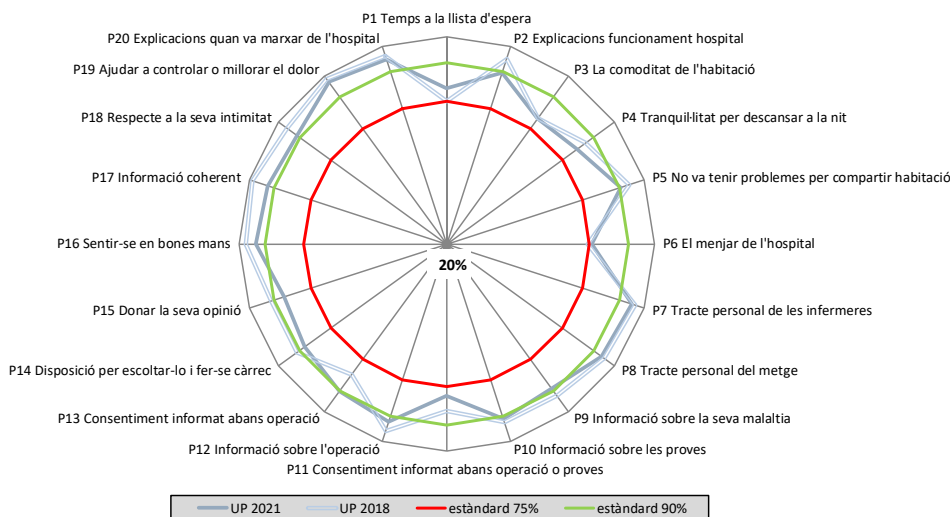
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2021 amb Catalunya 2021



D.2. Comparació de l'hospital 2021 amb l'hospital 2018



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 2021	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	80,0%	100,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	89,5%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	79,7%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	82,1%	100%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	90,5%	100%
P6 El menjar de l'hospital	76,0%	91,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	94,9%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	93,8%	100,0%
P9 Informació sobre la seva malaltia	88,8%	96%
P10 Informació sobre les proves	91,0%	100%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	78,5%	86,4%
P12 Informació sobre l'operació	92,0%	100%
P13 Consentiment informat abans operació	90,2%	100%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	87,5%	99%
P15 Donar la seva opinió	85,9%	99%
P16 Sentir-se en bones mans	93,6%	99%
P17 Informació coherent	92,5%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	91,3%	100,0%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,2%	100,0%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	94,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,58	9,32
P102 Continuarria venint?	93,7%	98,8%