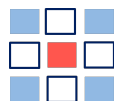


Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Atenció hospitalària amb
internament d'aguts

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2021

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones majors de 15 anys que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció hospitalària amb internament
Mètode de recollida de la informació	Enquesta telefònica assistida per ordinador (C.A.T.I.)
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció hospitalària.
Treball de camp	Realitzat pel SCS del 24 de novembre de 2021 al 20 de gener de 2022.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •Regió Sanitària •Hospital (UP)	56	80	4.383	P = 0,8	95%	± 1,1 % al global de Catalunya

S/Presentació de resultats

En l'estudi es poden diferenciar tres tipologies d'indicadors de qualitat de servei:

	Tipologies	Presentació de resultats	Nombre d'indicadors
Tres tipologies d'indicadors	Indicadors amb escala de valoració de 5 categories	Es mostra el percentatge de persones que han efectuat una valoració en una de les 3 categories positives de l'escala. Exemple: Perfecta, Molt bona i Bona	20 indicadors
	Indicador de grau de satisfacció global	Es presenta la puntuació mitjana, de 0 a 10, efectuada pels enquestats	1 indicador
	Indicador de fidelitat	Es presenta el percentatge de persones que afirmen que, si pogués triar, continuaria anant al mateix hospital / CAP II	1 indicador

Comparatives amb Catalunya

L'estudi s'ha dissenyat per a que les dades de cada centre es puguin comparar amb els resultats agregats de Catalunya. En canvi, el disseny de l'estudi no contempla les comparatives entre centres

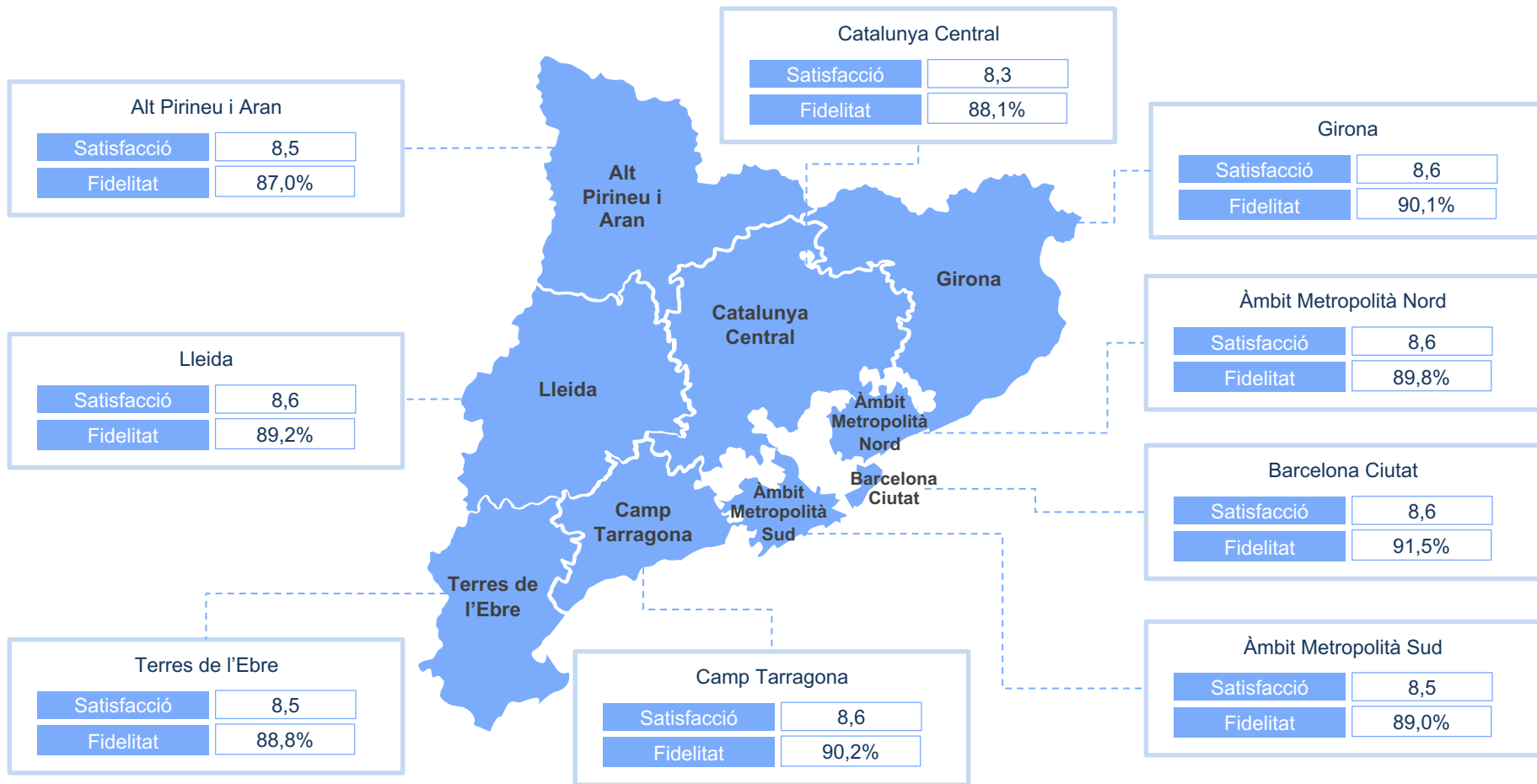
Presentació de resultats per territori (RS)

Els resultats es presenten:

- Per centre proveïdor. Es presenten segons la lògica territorial: per Regions Sanitàries (RS)

S/ Indicador Positiu de les Regions

Per més detall cliqui sobre la regió que tingui interès



S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Nord (1 de 2)



Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 272 - H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona (N=80)	UP 729 - Hospital U. Mútua de Terrassa (N=80)	UP 734 - Fundació Hospital de l'Esperit Sant (N=80)	UP 741 - Hospital de Sabadell (N=80)	UP 743 - Hospital de Sant Celoni (N=80)	UP 744 - Hospital de Terrassa (N=80)	UP 750 - Hospital General de Granollers (N=80)
P1 Temps a la llista d'espera	75,3%	62,5%	72,2%	87,8%	75,0%	82,4%	75,0%	62,5%
P2 Explicacions funcionament hospital	91,9%	94,7%	94,6%	92,5%	93,5%	93,3%	86,7%	89,6%
P3 La comoditat de l'habitació	88,0%	82,5%	91,3%	97,5%	83,5%	82,3%	77,5%	83,1%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,0%	76,9%	84,8%	91,0%	83,5%	88,5%	78,8%	86,7%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	92,1%	92,2%	92,8%	95,7%	91,8%	90,8%	94,9%	93,5%
P6 El menjar de l'hospital	66,8%	64,9%	50,0%	75,7%	62,0%	73,3%	51,9%	56,6%
P7 Tracte personal de les infermeres	95,3%	96,3%	97,5%	93,9%	98,7%	98,8%	93,7%	97,5%
P8 Tracte personal del metge	94,7%	93,8%	94,9%	93,8%	98,8%	97,5%	96,3%	93,8%
P9 Informació sobre la seva malaltia	89,6%	85,0%	88,5%	90,0%	92,4%	91,0%	87,2%	88,5%
P10 Informació sobre les proves	91,3%	88,2%	89,7%	84,0%	93,8%	96,2%	88,6%	91,0%
P11 Consentiment informat abans operació o proves	73,0%	75,9%	63,3%	75,6%	74,7%	75,6%	68,4%	72,2%
P12 Informació sobre l'operació	91,0%	82,2%	78,3%	95,7%	95,3%	94,6%	86,5%	90,7%
P13 Consentiment informat abans operació	89,1%	87,2%	89,1%	91,7%	95,2%	91,9%	83,8%	93,2%
P14 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,5%	92,5%	89,9%	96,3%	93,7%	97,5%	90,0%	92,4%
P15 Donar la seva opinió	91,4%	88,5%	89,7%	91,4%	96,2%	97,4%	91,1%	93,6%
P16 Sentir-se en bones mans	93,7%	93,2%	94,9%	96,1%	96,2%	97,4%	91,0%	93,3%
P17 Informació coherent	93,8%	89,6%	89,0%	92,1%	94,6%	98,7%	92,1%	95,9%
P18 Respecte a la seva intimitat	92,1%	93,6%	94,9%	93,8%	95,0%	93,8%	85,0%	91,1%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,7%	97,3%	97,3%	97,3%	97,2%	96,0%	93,2%	97,3%
P20 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,3%	96,3%	93,6%	95,1%	100,0%	96,2%	95,0%	96,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	9,11	8,49	8,78	8,73	8,70	8,48	8,19
P102 Continuaria venint?	89,6%	95,0%	92,5%	91,5%	95,0%	89,9%	87,5%	88,8%



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut