

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

**ATENCIÓ HOSPITALÀRIA AMB INTERNAMENT
D'AGUTS**

2022

RESULTATS PER CENTRE

Fundació Hospital de l'Esperit Sant

**Unitat d'Avaluació i Experiència de pacient
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

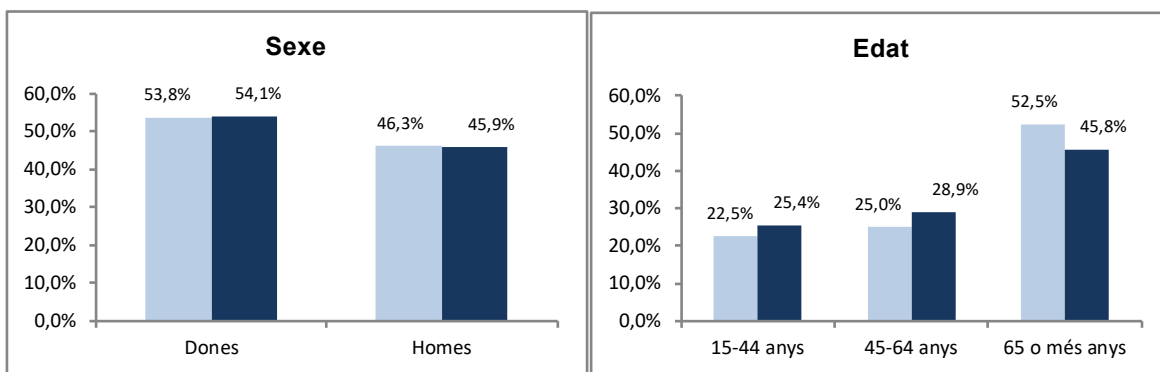
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	80
CATALUNYA	4238

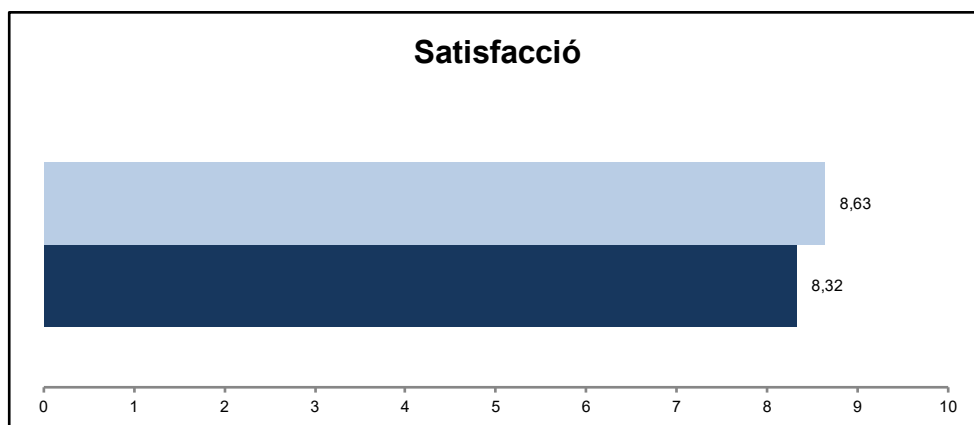
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2022
CATALUNYA 2022

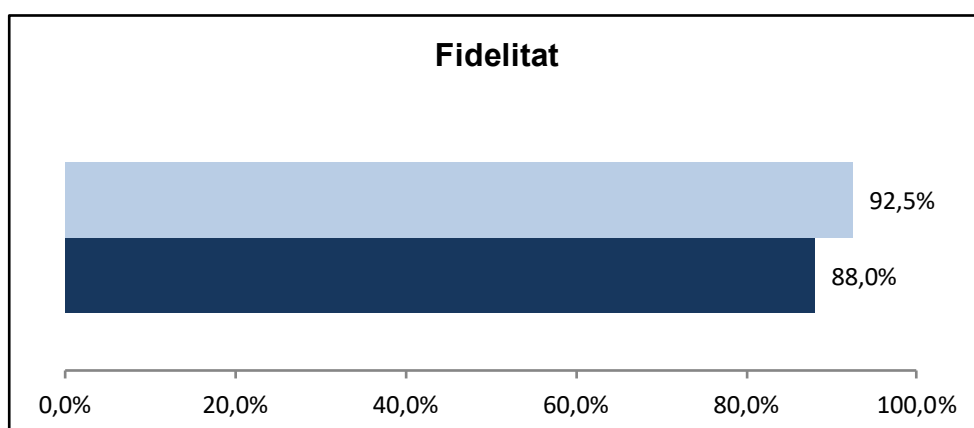


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P1 Vau ingressar per urgències o teníeu el dia d'ingrés programat amb antelació (estàveu a la llista d'espera)?	Per urgències	48,7%	47,5%	
	Programat o llista d'espera	51,3%	52,5%	
N 80 NS/NC 0				
P2 Com valoreu el temps que vau estar a la llista d'espera fins al vostra ingrés?	Molt curt	9,5%	15,0%	UP 2022
	Curt	18,8%	17,8%	
	Normal	46,8%	36,1%	CAT 2022
	Llarg	14,3%	17,5%	
	Molt llarg	10,6%	13,7%	
	Indicador positiu	75,1%	68,9%	
N 69 NS/NC 1				
No vaig estar a llista d'espera 10				

B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P3 Un cop a l'habitació, què us van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital?	N	73	NS/NC	3	Perfectes	29,2%	30,8%	
					Molt bé	33,4%	32,7%	
					Bé	36,0%	28,8%	
					Regular	1,4%	5,5%	
					Malament	0,0%	2,1%	
					Indicador positiu	98,6%	92,4%	
No em van donar cap explicació								
							CAT 2022	
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia?	N	79	NS/NC	0	Perfectes	25,2%	29,6%	
					Molt bé	33,9%	31,4%	
					Bé	34,7%	29,0%	
					Regular	5,2%	7,6%	
					Malament	1,1%	2,4%	
					Indicador positiu	93,8%	90,0%	
No em va donar informació								
							CAT 2022	
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?	N	76	NS/NC	3	Perfecta	25,9%	26,7%	
					Molt bé	27,8%	32,5%	
					Bé	40,9%	31,7%	
					Regular	2,9%	7,1%	
					Malament	2,4%	1,9%	
					Indicador positiu	94,6%	91,0%	
No em van fer proves								
No em van donar informació								
							CAT 2022	
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?	N	77	NS/NC	2	Sí	78,9%	79,8%	
					No	11,0%	7,9%	
					No ho recordo	10,1%	12,4%	
					Indicador positiu	78,9%	79,8%	
No em van donar informació								
							CAT 2022	
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	N	80	NS/NC	0	Sí	44,8%	53,8%	
					No	55,2%	46,2%	
							CAT 2022	
P14 Com valoreu la informació que us van donar sobre l'operació que us van fer (per exemple, us van explicar per què us la feien, quan us la farien, etc.)?	N	35	NS/NC	0	Perfecta	42,2%	35,5%	
					Molt bé	18,9%	33,5%	
					Bé	33,6%	23,9%	
					Regular	2,9%	5,4%	
					Malament	2,4%	1,8%	
					Indicador positiu	94,7%	92,9%	
No em van donar informació								
							CAT 2022	
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació?	N	36	NS/NC	0	Sí	97,7%	93,0%	
					No	2,3%	2,1%	
					No ho recordo	0,0%	5,0%	
					Indicador positiu	97,7%	93,0%	
No em van donar informació								
							CAT 2022	
P19 La informació que us van donar els diferents professionals (de medicina i d'infermeria) sobre el vostre problema de salut era coherent (era coincident entre ella)?	N	79	NS/NC	1	Sempre	66,8%	61,6%	
					Gairebé sempre	19,8%	22,4%	
					Sovint	9,6%	11,0%	
					Poques vegades	3,8%	3,7%	
					Mai/gairebé mai	0,0%	1,3%	
					Indicador positiu	96,2%	95,1%	
							CAT 2022	
P22 Quan va marxar de l'hospital, va entendre (o la vostra família va entendre) tot el que havíeu de fer (on havíeu d'anar, quan o com us havíeu de prendre els medicaments, etc.)?	N	80	NS/NC	0	Perfectament	57,5%	52,8%	
					Molt bé	23,9%	24,4%	
					Bé	16,5%	17,8%	
					Regular	0,0%	3,9%	
					Malament	2,1%	1,0%	
					Indicador positiu	97,9%	95,0%	
No em van explicar res								
							CAT 2022	

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4 Valoreu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).				Perfecta	24,6%	18,8%	
				Molt bona	26,8%	23,6%	
				Bona	41,7%	37,9%	
				Regular	7,0%	14,6%	
				Malament	0,0%	5,2%	
	N	71	NS/NC	9	Indicador positiu	93,0%	
P5 Què us va semblar la tranquil·litat que hi havia per descansar i dormir a la nit (sorolls, llums, canvis de torn, que us despertessin per donar-vos la medicació, etc.)?				Perfecta	26,0%	18,1%	
				Molt bé	16,6%	26,8%	
				Bé	43,0%	34,2%	
				Regular	13,2%	14,2%	
				Malament	1,3%	6,6%	
	N	67	NS/NC	13	Indicador positiu	85,6%	
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?				Mai/gairebé mai	38,7%	55,6%	
				Poques vegades	44,3%	29,0%	
				Sovint	7,8%	6,8%	
				Gairebé sempre	4,8%	4,0%	
				Sempre	4,4%	4,6%	
	N	38	NS/NC	9	Indicador positiu	83,0%	
Vaig estar sol						32	
P7 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 us va semblar el menjar de l'hospital?				Perfecte	12,8%	10,8%	
				Molt bé	19,9%	17,1%	
				Bé	43,7%	36,7%	
				Regular	17,5%	22,6%	
				Malament	6,0%	12,7%	
	N	66	NS/NC	14	Indicador positiu	76,4%	

B. Resultats per àmbit: tracte i professionals

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes	
P8 Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien les infermeres i infermers?	N	79	NS/NC	1	Perfecte	47,7%	46,5%	
					Molt bé	36,4%	34,7%	
					Bé	13,6%	14,1%	
					Regular	2,3%	3,3%	
					Malament	0,0%	1,4%	
					Indicador positiu	97,7%	95,3%	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	44,0%	43,6%	
					Molt bé	37,6%	34,4%	
					Bé	16,3%	16,9%	
					Regular	1,1%	3,6%	
					Malament	1,1%	1,6%	
					Indicador positiu	97,9%	94,8%	
P16 Quina disposició tenien els professionals que us van atendre per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupava de la vostra salut?	N	80	NS/NC	0	Perfecta	23,8%	30,5%	
					Molt bona	35,0%	33,5%	
					Bona	35,3%	27,2%	
					Regular	3,9%	6,2%	
					Malament	2,1%	2,5%	
					Indicador positiu	94,0%	91,2%	
P17 Què us va semblar la predisposició del metge o metgessa perquè poguéssiu donar la vostra opinió?	N	79	NS/NC	1	Perfecta	24,2%	29,3%	
					Molt bé	34,2%	31,9%	
					Bé	35,4%	29,8%	
					Regular	4,1%	6,3%	
					Malament	2,1%	2,7%	
					Indicador positiu	93,8%	91,0%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	80	NS/NC	0	Sempre	73,2%	65,9%	
					Gairebé sempre	16,1%	19,5%	
					Sovint	9,6%	9,7%	
					Poques vegades	0,0%	3,6%	
					Mai/gairebé mai	1,1%	1,3%	
					Indicador positiu	99,0%	95,1%	
P20 Tenint en compte les circumstàncies que suposa estar ingressat a un hospital, com valoreu el respecte a la vostra intimitat (per exemple, quan us rentaven o curaven)?	N	73	NS/NC	7	Perfecte	36,8%	34,7%	
					Molt bé	35,5%	34,6%	
					Bé	26,4%	24,9%	
					Regular	0,0%	3,9%	
					Malament	1,4%	1,9%	
					Indicador positiu	98,6%	94,2%	

B. Resultats per àmbit: altres

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P21 Quan teníeu dolor, creieu que us van ajudar a controlar o millorar el dolor?				Sempre	71,5%	66,0%	
				Gairebé sempre	18,6%	19,3%	
				Sovint	5,7%	10,7%	
				Poques vegades	3,0%	2,8%	
				Mai/gairebé mai	1,2%	1,1%	
N	68	NS/NC	6	Indicador positiu	95,8%	96,0%	
No vaig tenir dolor							

B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema

Enunciat	Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P101 Valoreu el vostre grau de satisfacció global amb l'hospital N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,63	8,32	UP 2022
				CAT 2022
P102 Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest hospital? N 79 NS/NC 1	Sí	92,5%	88,0%	Up 2022
	No	6,2%	7,3%	
	No n'estic segur	1,3%	4,7%	CAT 2022
	Indicador positiu	92,5%	88,0%	

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 2021	UP 2022	Catalunya
P2 Temps a la llista d'espera	87,8%	75,1%	68,9%
P3 Explicacions funcionament hospital	92,5%	98,6%	92,4%
P4 La comoditat de l'habitació	97,5%	93,0%	80,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	91,0%	85,6%	79,2%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	95,7%	83,0%	84,5%
P7 El menjar de l'hospital	75,7%	76,4%	64,7%
P8 Tracte personal de les infermeres	93,9%	97,7%	95,3%
P9 Tracte personal del metge	93,8%	97,9%	94,8%
P10 Informació sobre la seva malaltia	90,0%	93,8%	90,0%
P11 Informació sobre les proves	84,0%	94,6%	91,0%
P12 Consentiment informat abans proves	75,6%	78,9%	79,8%
P14 Informació sobre l'operació	95,7%	94,7%	92,9%
P15 Consentiment informat abans operació	91,7%	97,7%	93,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	96,3%	94,0%	91,2%
P17 Donar la seva opinió	91,4%	93,8%	91,0%
P18 Sentir-se en bones mans	96,1%	99,0%	95,1%
P19 Informació coherent	92,1%	96,2%	95,1%
P20 Respecte a la seva intimitat	93,8%	98,6%	94,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,3%	95,8%	96,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	95,1%	97,9%	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,78	8,63	8,32
P102 Continuaria venint?	91,5%	92,5%	88,0%

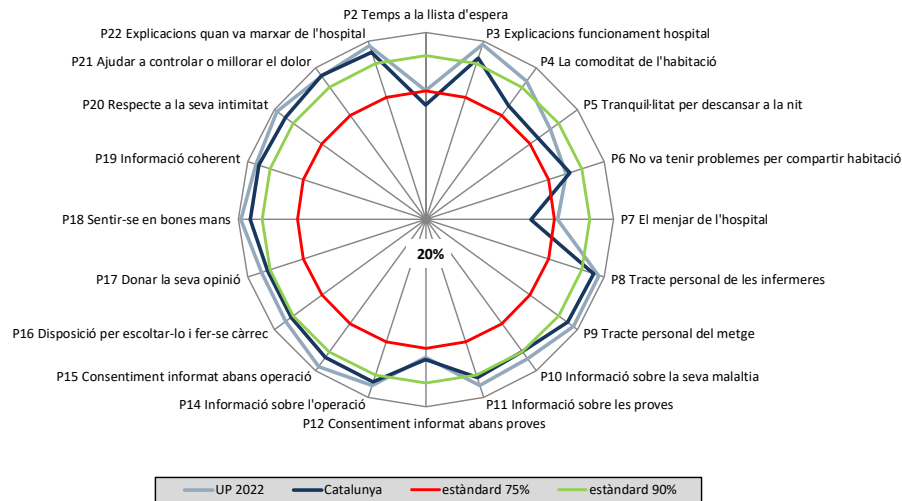
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

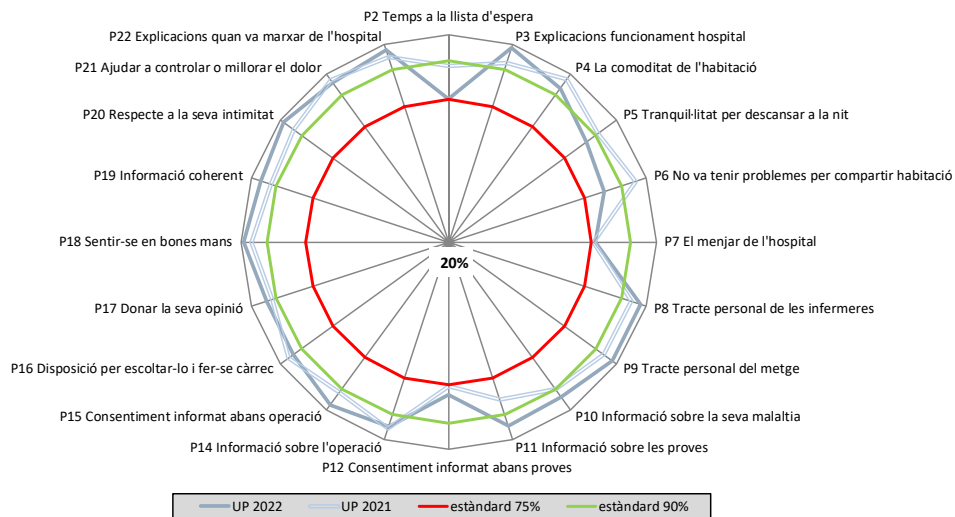
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

D.1. Comparació de l'hospital 2022 amb Catalunya 2022



D.2. Comparació de l'hospital 2022 amb l'hospital 2021



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 2022	Millors resultats
P2 Temps a la llista d'espera	75,1%	84,1%
P3 Explicacions funcionament hospital	98,6%	98,6%
P4 La comoditat de l'habitació	93,0%	97,7%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	85,6%	93,0%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	83,0%	100%
P7 El menjar de l'hospital	76,4%	85,8%
P8 Tracte personal de les infermeres	97,7%	100,0%
P9 Tracte personal del metge	97,9%	99,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	93,8%	96,4%
P11 Informació sobre les proves	94,6%	96,5%
P12 Consentiment informat abans proves	78,9%	95,3%
P14 Informació sobre l'operació	94,7%	100%
P15 Consentiment informat abans operació	97,7%	100%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,0%	98,0%
P17 Donar la seva opinió	93,8%	96,5%
P18 Sentir-se en bones mans	99,0%	99,0%
P19 Informació coherent	96,2%	98,4%
P20 Respecte a la seva intimitat	98,6%	98,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	95,8%	99,3%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,63	8,94
P102 Continuaria venint?	92,5%	95,9%