

**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

Hospital General de Hospitalet

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



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut

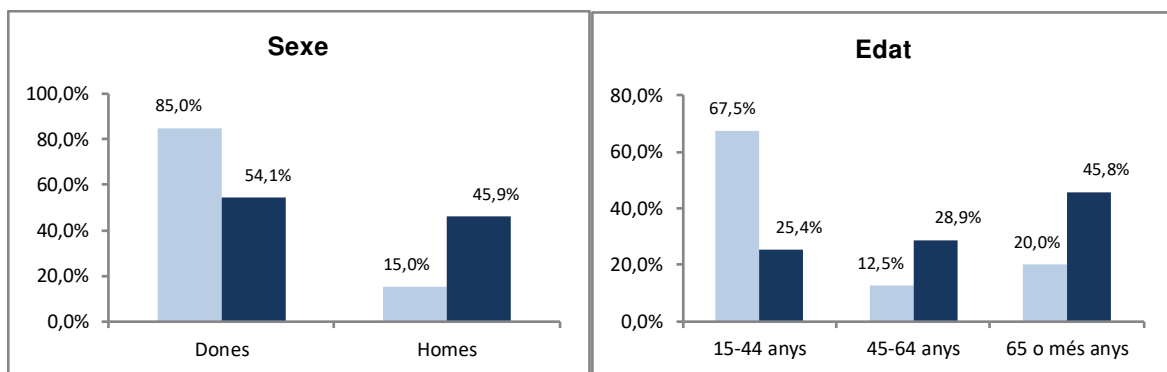
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
Hospital General de Hospitalet	80
CATALUNYA	4238

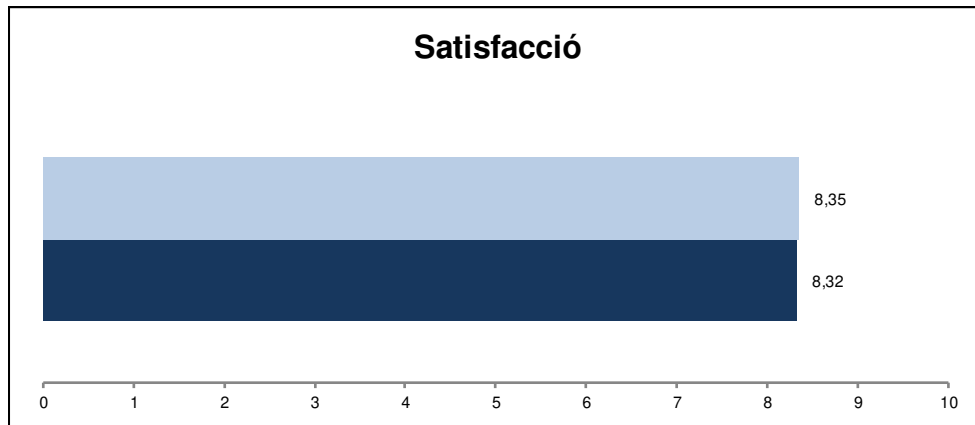
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2022
CATALUNYA 2022

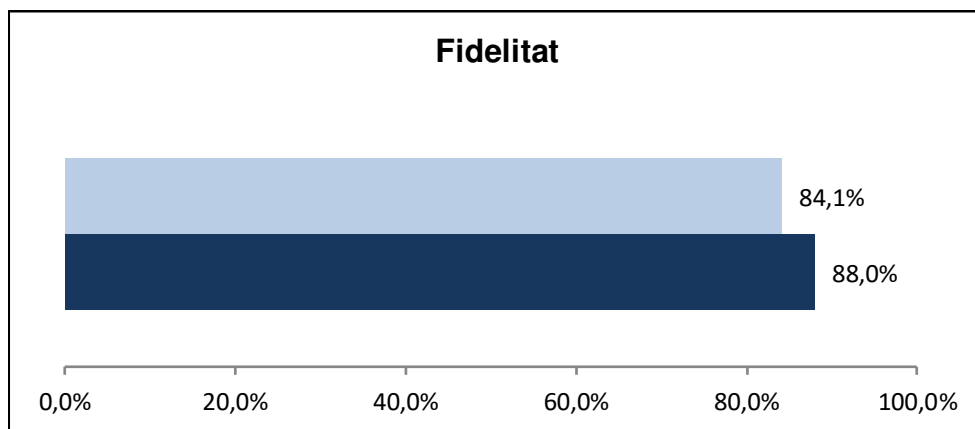


A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat

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	56,1%	47,5%	
	Programat o llista d'espera	43,9%	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	18,5%	15,0%	
	Curt	18,6%	17,8%	
	Normal	38,6%	36,1%	
	Llarg	6,8%	17,5%	
	Molt llarg	17,5%	13,7%	
	Indicador positiu	75,7%	68,9%	
N 64 NS/NC 2				
No vaig estar a llista d'espera 15				

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	71	NS/NC	3	Perfectes	32,8%	30,8%	
					Molt bé	42,4%	32,7%	
					Bé	20,8%	28,8%	
					Regular	2,3%	5,5%	
					Malament	1,7%	2,1%	
					Indicador positiu	96,0%	92,4%	
No em van donar cap explicació	6							
P10 Què us van semblar les explicacions que us van donar sobre el vostre problema de salut, la vostra malaltia?	N	77	NS/NC	1	Perfectes	35,2%	29,6%	
					Molt bé	31,2%	31,4%	
					Bé	26,4%	29,0%	
					Regular	6,1%	7,6%	
					Malament	1,1%	2,4%	
					Indicador positiu	92,9%	90,0%	
No em va donar informació	2							
P11 Com valoreu la informació que us van donar sobre les proves (radiografies, exploracions, anàlisis)?	N	75	NS/NC	0	Perfecta	32,1%	26,7%	
					Molt bé	39,8%	32,5%	
					Bé	23,3%	31,7%	
					Regular	4,9%	7,1%	
					Malament	0,0%	1,9%	
					Indicador positiu	95,1%	91,0%	
No em van fer proves	5							
No em van donar informació	0							
P12 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos les proves?	N	78	NS/NC	2	Sí	82,1%	79,8%	
					No	11,6%	7,9%	
					No ho recordo	6,3%	12,4%	
					Indicador positiu	82,1%	79,8%	
					No em van donar informació	0		
P13 Us van operar mentre estàveu a l'hospital?	N	80	NS/NC	0	Sí	37,8%	53,8%	
					No	62,2%	46,2%	
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	29	NS/NC	0	Perfecta	36,2%	35,5%	
					Molt bé	26,6%	33,5%	
					Bé	34,5%	23,9%	
					Regular	0,0%	5,4%	
					Malament	2,8%	1,8%	
					Indicador positiu	97,2%	92,9%	
No em van donar informació	1							
P15 Us van demanar el consentiment informat (el permís, la signatura) abans de fer-vos l'operació?	N	29	NS/NC	1	Sí	100,0%	93,0%	
					No	0,0%	2,1%	
					No ho recordo	0,0%	5,0%	
					Indicador positiu	100,0%	93,0%	
No em van donar informació	0							
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	78	NS/NC	2	Sempre	72,5%	61,6%	
					Gairebé sempre	17,4%	22,4%	
					Sovint	5,9%	11,0%	
					Poques vegades	3,2%	3,7%	
					Mai/gairebé mai	1,1%	1,3%	
					Indicador positiu	95,8%	95,1%	
No em van donar informació	0							
P22 Quan vau marxar de l'hospital, vau 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	78	NS/NC	2	Perfectament	54,4%	52,8%	
					Molt bé	25,2%	24,4%	
					Bé	13,2%	17,8%	
					Regular	7,3%	3,9%	
					Malament	0,0%	1,0%	
					Indicador positiu	92,7%	95,0%	
No em van explicar res	0							

B. Resultats per àmbit: confort i espais

Enunciat				Categories	UP 2022	Catalunya 2022	Distribució de respostes
P4 Valueu en general la comoditat de l'habitació (per exemple: el llit, l'armari, la butaca, l'espai per moure-us, etc.).	N 73 NS/NC 7			Perfecta	25,3%	18,8%	
				Molt bona	36,8%	23,6%	
				Bona	27,7%	37,9%	
				Regular	9,0%	14,6%	
				Malament	1,1%	5,2%	
				Indicador positiu	89,8%	80,2%	
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.)?	N 71 NS/NC 9			Perfecta	26,5%	18,1%	
				Molt bé	38,6%	26,8%	
				Bé	26,8%	34,2%	
				Regular	7,0%	14,2%	
				Malament	1,2%	6,6%	
				Indicador positiu	91,9%	79,2%	
P6 Vau tenir problemes o inconvenients pel fet de compartir habitació amb un altre pacient?	N 24 NS/NC 6 Vaig estar sol 51			Mai/gairebé mai	56,1%	55,6%	
				Poques vegades	15,4%	29,0%	
				Sovint	3,5%	6,8%	
				Gairebé sempre	10,5%	4,0%	
				Sempre	14,6%	4,6%	
				Indicador positiu	71,5%	84,5%	
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?	N 70 NS/NC 10			Perfecte	12,0%	10,8%	
				Molt bé	16,8%	17,1%	
				Bé	35,3%	36,7%	
				Regular	23,8%	22,6%	
				Malament	12,1%	12,7%	
				Indicador positiu	64,1%	64,7%	

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	41,2%	46,5%	
					Molt bé	45,2%	34,7%	
					Bé	8,4%	14,1%	
					Regular	5,2%	3,3%	
					Malament	0,0%	1,4%	
					Indicador positiu	94,8%	95,3%	
P9. Com valoreu el tracte personal (amabilitat) que tenien els metges i metgesses?	N	80	NS/NC	0	Perfecte	36,9%	43,6%	
					Molt bé	45,6%	34,4%	
					Bé	12,4%	16,9%	
					Regular	5,2%	3,6%	
					Malament	0,0%	1,6%	
					Indicador positiu	94,8%	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	29,8%	30,5%	
					Molt bona	33,7%	33,5%	
					Bona	28,2%	27,2%	
					Regular	7,2%	6,2%	
					Malament	1,0%	2,5%	
					Indicador positiu	91,7%	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	28,9%	29,3%	
					Molt bé	39,4%	31,9%	
					Bé	20,0%	29,8%	
					Regular	9,6%	6,3%	
					Malament	2,1%	2,7%	
					Indicador positiu	88,3%	91,0%	
P18 Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?	N	80	NS/NC	0	Sempre	71,2%	65,9%	
					Gairebé sempre	16,0%	19,5%	
					Sovint	6,2%	9,7%	
					Poques vegades	4,6%	3,6%	
					Mai/gairebé mai	2,1%	1,3%	
					Indicador positiu	93,4%	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	49,3%	34,7%	
					Molt bé	28,9%	34,6%	
					Bé	20,7%	24,9%	
					Regular	1,1%	3,9%	
					Malament	0,0%	1,9%	
					Indicador positiu	98,9%	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	70,4%	66,0%	
				Gairebé sempre	14,6%	19,3%	
				Sovint	11,7%	10,7%	
				Poques vegades	3,3%	2,8%	
				Mai/gairebé mai	0,0%	1,1%	
N	75	NS/NC	2	Indicador positiu	96,7%	96,0%	
	No vaig tenir dolor		3				

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	8,35	8,32	UP 2022
				CAT 2022
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a venir a aquest hospital? N 77 NS/NC 3	Sí	84,1%	88,0%	Up 2022
	No	10,5%	7,3%	CAT 2022
	No n'estic segur	5,4%	4,7%	
	Indicador positiu	84,1%	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	79,4%	75,7%	68,9%
P3 Explicacions funcionament hospital	86,8%	96,0%	92,4%
P4 La comoditat de l'habitació	83,5%	89,8%	80,2%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	89,5%	91,9%	79,2%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	97,6%	71,5%	84,5%
P7 El menjar de l'hospital	72,9%	64,1%	64,7%
P8 Tracte personal de les infermeres	93,8%	94,8%	95,3%
P9 Tracte personal del metge	95,1%	94,8%	94,8%
P10 Informació sobre la seva malaltia	88,5%	92,9%	90,0%
P11 Informació sobre les proves	88,5%	95,1%	91,0%
P12 Consentiment informat abans proves	75,0%	82,1%	79,8%
P14 Informació sobre l'operació	89,2%	97,2%	92,9%
P15 Consentiment informat abans operació	86,8%	100,0%	93,0%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	86,4%	91,7%	91,2%
P17 Donar la seva opinió	87,2%	88,3%	91,0%
P18 Sentir-se en bones mans	81,8%	93,4%	95,1%
P19 Informació coherent	85,5%	95,8%	95,1%
P20 Respecte a la seva intimitat	90,1%	98,9%	94,2%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	93,1%	96,7%	96,0%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	88,8%	92,7%	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,52	8,35	8,32
P102 Continuaria venint?	85,0%	84,1%	88,0%

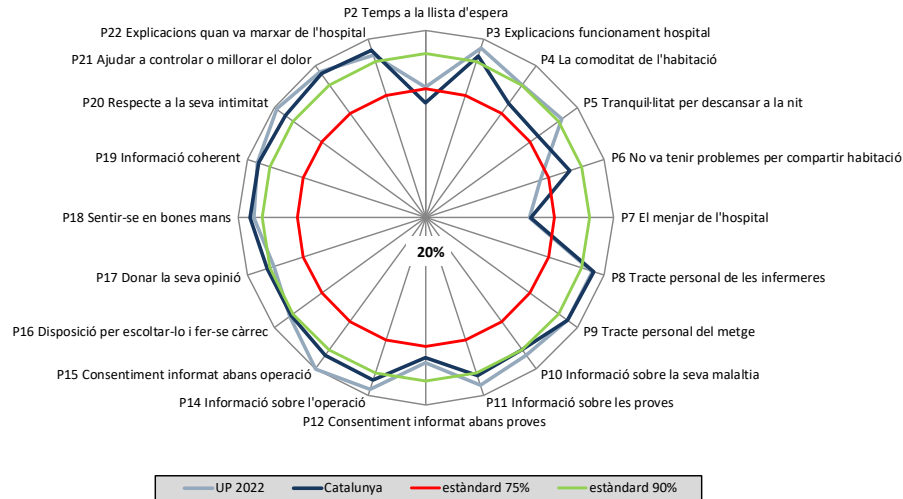
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'hospital l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

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

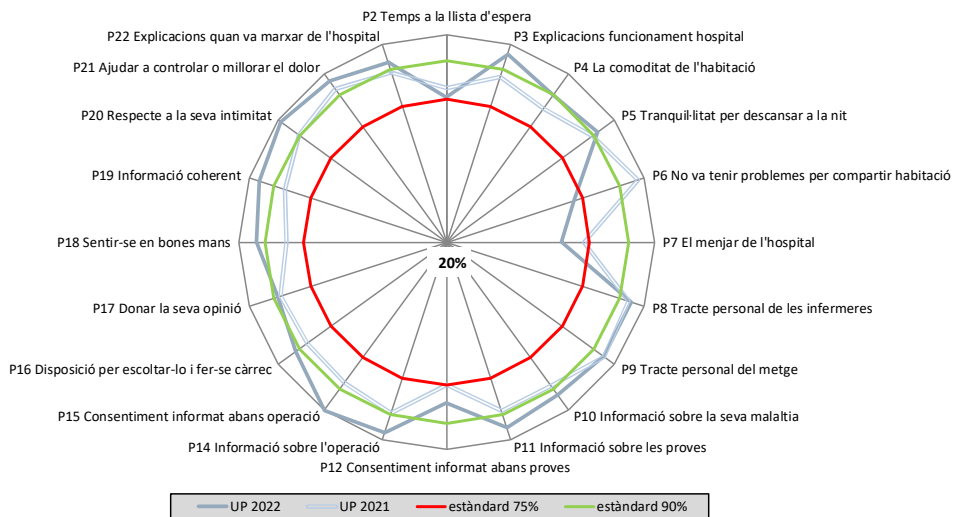
D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	75,7%	84,1%
P3 Explicacions funcionament hospital	96,0%	98,6%
P4 La comoditat de l'habitació	89,8%	97,7%
P5 Tranquil·litat per descansar a la nit	91,9%	93,0%
P6 No va tenir problemes per compartir habitació	71,5%	100%
P7 El menjar de l'hospital	64,1%	85,8%
P8 Tracte personal de les infermeres	94,8%	100,0%
P9 Tracte personal del metge	94,8%	99,4%
P10 Informació sobre la seva malaltia	92,9%	96,4%
P11 Informació sobre les proves	95,1%	96,5%
P12 Consentiment informat abans proves	82,1%	95,3%
P14 Informació sobre l'operació	97,2%	100%
P15 Consentiment informat abans operació	100,0%	100%
P16 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	91,7%	98,0%
P17 Donar la seva opinió	88,3%	96,5%
P18 Sentir-se en bones mans	93,4%	99,0%
P19 Informació coherent	95,8%	98,4%
P20 Respecte a la seva intimitat	98,9%	98,9%
P21 Ajudar a controlar o millorar el dolor	96,7%	99,3%
P22 Explicacions quan va marxar de l'hospital	92,7%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	8,35	8,94
P102 Continuaria venint?	84,1%	95,9%